

Manifeste pour une inclusion financière universelle



Un accès aux moyens de paiement
et aux services bancaires indispensables.

Coordination :



ENSEMBLE,
CONSTRUIRE
UN MONDE JUSTE
ET FRATERNEL



EMMAUS
NE PAS SUBIR
TOUJOURS AGIR



Avec la coopération de :



Introduction

En 2011, trois associations et union [Secours Catholique - Caritas France, Croix Rouge française et Union Nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS)] publiaient un manifeste pour l'inclusion bancaire des populations fragiles, notamment pour l'accès à un compte bancaire et à aux services y afférant.

11 ans après, où en sommes-nous ?

Six associations (Secours Catholique - Caritas France, Emmaüs France, APF France Handicap, UFC Que Choisir, Familles rurales et la Confédération Syndicale des familles) se sont réunies avec d'autres pour dresser l'état des lieux de la situation de l'inclusion financière dans ses différentes composantes : l'accès aux moyens de paiement et l'inclusion bancaire.

Contacts

Geneviève Colas : genevieve.colas@secours-catholique.org - Tél. 06 71 00 69 90

Thibaut Largeron : tlargeron@emmaus-france.org - Tél. 06 80 30 28 64

Matthieu Robin : mrobin@quechoisir.org - Tél. 01 44 93 19 59

Carole Salères : carole.saleres@apf.asso.fr - Tél. 01 40 78 69 43

Depuis 11 ans, des avancées ont été obtenues : la création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, de l'Offre Client Fragile, l'instauration de mécanismes de limitation des frais d'incident de paiement (plafonnement à la fois du coût de certaines prestations comme les commissions d'intervention, mais aussi du total des frais payés par les consommateurs fragiles définis à partir de critères plus transparents), la stratégie nationale d'éducation financière du public en 2017 et la mise en place d'EDUCFI (stratégie nationale d'éducation économique, budgétaire et financière dont l'opérateur est la Banque de France) au niveau national puis régional, les Points Conseils Budget se sont développés depuis 2016... Même si ces progrès sont notables, les situations des personnes rencontrées par nos grands réseaux sont complexes. Nous constatons que ces mesures, qui ne s'adressent pas à l'ensemble des personnes, ne traitent pas des causes de la fragilité budgétaire. De nombreux points restent à améliorer pour une inclusion bancaire pour tous : personnes valides et handicapées, personnes exilées, mineurs non accompagnés et surtout pour les personnes à faible revenu et les personnes isolées. Enfin, il faut considérer l'accès aux services bancaires et aux moyens de paiement dans **les différents territoires de l'Hexagone et d'outre-mer en regard des besoins des personnes.**

Ce document de positionnement se veut plus large que le premier manifeste. **Nous faisons le constat que l'inclusion financière regroupe de nombreux enjeux du quotidien des personnes vivant en France, quelle que soit leur nationalité. Le compte bancaire est indispensable pour s'insérer dans la société (pour percevoir ses revenus, payer ses factures, etc.) tout comme l'accès au conseil pour le crédit et l'épargne ainsi que l'accès aux espèces, au microcrédit ou encore à l'éducation financière.**

Nous faisons le constat que l'inclusion financière regroupe de nombreux enjeux du quotidien des personnes vivant en France quelle que soit leur nationalité.

Il est primordial que les politiques publiques visent l'ensemble des consommateurs et non pas uniquement ceux dont les difficultés budgétaires sont déjà avérées.

À cet égard, l'idée selon laquelle « les personnes en situation de fragilité le sont parce qu'elles dépensent mal leur argent » est infondée¹ et cette accusation est ressentie douloureusement par les personnes concernées qui, au contraire, développent de nombreuses compétences pour gérer un budget souvent très tendu. Près de 60 % des personnes appartenant à un ménage surendetté vivent sous le seuil de pauvreté monétaire² (contre 14,6 % de la population française) - plus spécifiquement, pour 90 % des ménages orientés vers le rétablissement personnel, le niveau des ressources mensuelles nettes par unité de consommation est inférieur à 1 233 euros par mois³ : il est clair que le problème vient du manque de ressources des ménages. En réalité, « l'illettrisme de l'argent », c'est-à-dire l'incapacité à gérer un budget familial touche toutes les couches de la société.

Si notre devoir est de protéger les plus fragiles et les plus vulnérables, nous exigeons avant tout des dispositifs et un cadre légal qui s'adressent à l'ensemble de la population.

¹ *Où va l'argent des pauvres : Fantômes politiques, réalités sociologiques* de Denis Colombi aux Éditions Payot & Rivages, 2020

² INSEE : en 2019, le seuil de pauvreté est fixé par convention à 60 % du niveau de vie médian de la population, soit un revenu disponible de 1 102 € par mois pour une personne vivant seule et de 2 314 € pour un couple avec deux enfants âgés de moins de 14 ans

³ *Le surendettement des ménages* - Enquête typologique 2021 de la Banque de France, (07/02/2022)

Sommaire

1

Donner accès aux moyens de paiement pour tous

Pour un service bancaire universel

p. 08

Réaffirmer l'importance des espèces

p. 10

Modifier le fonctionnement des cartes bancaires à débit immédiat et autorisation systématique

p. 12

Modifier le fonctionnement de la carte ADA (Allocation Demandeur d'Asile)

p. 13

Garantir l'accessibilité physique aux réseaux bancaires pour les personnes en situation de handicap

p. 15

Lutter contre l'exclusion numérique (illettrisme ou illettrisme électronique) dans les services bancaires

p. 18

2

Réformer la tarification pour la rendre plus juste

Simplifier et améliorer la lisibilité des multiples dispositifs pour les publics en situation de fragilité

p. 22

Réformer le système économique des banques

p. 26

3

Favoriser l'accès au crédit pour les plus vulnérables

Favoriser l'accès au micro-crédit personnel

p. 30

Favoriser l'accès au crédit des personnes en situation de handicap

p. 32

4

Prévenir et éviter le surendettement

Mieux encadrer le crédit à la consommation

p. 36

Réaffirmer le rôle du conseiller bancaire

p. 40

Renforcer le dispositif « Point Conseil Budget »

p. 42

Sensibiliser dès le plus jeune âge aux enjeux budgétaires

p. 44

Améliorer la prise en compte de la situation spécifique des personnes sous main de justice

p. 45

5

Améliorer l'accès à l'épargne

Garantir l'accès à l'épargne pour les personnes en situation de handicap

p. 50

Soutenir les personnes réfugiées par des mesures spécifiques

Moyens de paiement et banques - personnes fuyant la guerre en Ukraine de toutes nationalités (ukrainienne, russe et toute autre)

p. 54



34 5678 9101 2345
EXP 09/22
EIN

1

Donner accès aux moyens de paiement pour tous

Pour un service bancaire universel

p.08

Réaffirmer l'importance des espèces

p.10

Modifier le fonctionnement des cartes bancaires
à débit immédiat et autorisation systématique

p. 12

Modifier le fonctionnement de la carte ADA
(Allocation Demandeur d'Asile)

p. 13

Garantir l'accessibilité physique aux réseaux bancaires
pour les personnes en situation de handicap

p. 15

Lutter contre l'exclusion numérique
(illettrisme ou illettrisme électronique)
dans les services bancaires

p. 18

Pour un service bancaire universel



Témoignage

« Avoir de l'argent liquide, ça nous fait du bien. On peut faire des choses. On se sent plus libre.

Maintenant c'est très compliqué. Il y a des magasins qui ne prennent pas la carte, d'autres qui ne la prennent pas en dessous de 10, 15 ou 20 euros... alors quand on a juste besoin d'un paquet de pâtes ou d'une petite chose, on est obligé d'acheter d'autres choses dont on n'a pas besoin pour pouvoir payer par carte. Et quand on veut juste boire un café à 1 euro, et bien on ne peut pas. »

Personne accompagnée au Secours Catholique, à propos de la carte ADA



Constat

Disposer d'un compte bancaire est aujourd'hui indispensable. Pourtant les refus d'ouverture de compte sont courants et ceci est inacceptable. Certains publics, **principalement les personnes en situation de pauvreté ou de précarité**, rencontrent plus de difficultés dans l'accès aux services bancaires :

- les mineurs non accompagnés
- les mineurs accueillis à l'Aide Sociale à l'Enfance
- les personnes sans domicile
- les personnes aux ressources insuffisantes, dont les revenus sont soit faibles, soit uniquement composés de prestations sociales
- les personnes migrantes ayant un document d'identité du pays d'origine mais sans titre de séjour en France (nous rappelons ici que le refus d'ouverture de compte aux personnes possédant un justificatif d'identité mais ne pouvant justifier de la régularité de leur séjour est illégal)
- les personnes avec des titres de séjours de durée considérée comme « trop courte » (certaines banques refusent quasi systématiquement les titres de séjours d'1 an ou moins).

Depuis 1984, la loi reconnaît aux citoyens un **droit au compte bancaire**⁴ et ce droit est



68 %

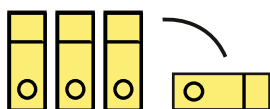
des Français souhaitent
que l'accès à un compte
bancaire devienne un
service public gratuit

Sondage YouGov/MoneyVox
2 et 3 juin 2021

fondamental. Avoir un compte pour percevoir son salaire, recevoir des allocations ou des remboursements, ou encore régler ses factures est indispensable à l'insertion dans notre société. Afin de s'en assurer, une procédure de droit au compte existe : en cas de refus d'ouverture de compte de dépôt, la Banque de France désigne d'office un établissement bancaire qui devra, dans les conditions prévues par la loi, ouvrir le compte. Cela est valable pour toute personne, y compris celles inscrites au fichier des incidents de crédit aux particuliers ou au fichier central des chèques, ou encore si elles vivent une situation de surendettement. Et ce, sans condition de revenus.

En pratique, la réalité est tout autre. Nous constatons des refus d'ouverture de compte par des banques lors des premières demandes mais également lorsqu'elles ont été désignées par la Banque de France dans le cadre de la procédure.

⁴ <https://particuliers.banque-france.fr/page-sommaire/droit-au-compte> (voir les conditions)



Chaque année, un quart des procédures de droit au compte (jusqu'à 34 % en 2019) ne donnent finalement pas lieu à l'ouverture d'un compte.

Rapport de la Cour des Comptes 2021

Les limites du droit au compte sont de plusieurs ordres :

- le manque de formation des personnels bancaires
- le processus lui-même (le droit au compte peut être méconnu ou complexe à mettre en œuvre)
- le refus d'ouverture de compte post désignation par la Banque de France

Nous saluons l'avancée des mesures mises en place par le décret du 11 mars 2022, entrées en vigueur au 13 juin dernier. Ces dernières stipulent notamment que l'absence de réponse d'une banque dans les 15 jours suivant la demande d'ouverture de compte vaut refus, et nous savons que ces réponses sont rarement communiquées par les banques.

Nous resterons cependant vigilants. Aussi bien sur l'application du décret que sur son effectivité. Les personnes que nous accompagnons vont-elles se diriger vers la Banque de France ? Pourront-elles réaliser simplement ces démarches en toute autonomie ? Cette procédure sera-t-elle

suffisamment médiatisée pour en faire profiter tous les ménages ?

Certaines personnes ayant bénéficié de la procédure voient également leur compte fermé après quelques mois. Ils leur était imposé la présentation de nouveaux documents (preuve du renouvellement du titre de séjour, autres pièces d'identité). Tous les documents nécessaires avaient pourtant été produits au moment de l'ouverture. Ces pratiques ne respectent pas la loi. Les effets du droit au compte demandent donc un suivi sur le long terme⁵.

Enfin, nous demandons à ce que tout consommateur pouvant justifier de son identité puisse ouvrir un compte bancaire au sein de l'établissement de son choix, comme cela se pratique en Belgique⁶.

Nous constatons des refus d'ouverture de compte par des banques lors des premières demandes mais également lorsqu'elles ont été désignées par la Banque de France.

Propositions



Nous défendons la création d'un service bancaire universel en France qui répondrait à trois conditions cumulatives.

- **L'absence de condition de ressources** pour y avoir accès. Les mécanismes de seuil, en plus d'être stigmatisants, ne tiennent pas compte du caractère protéiforme de l'exclusion bancaire qui n'est pas nécessairement dépendante du niveau de revenu.
- **La gratuité**, comme elle se pratique d'ores et déjà au titre des services bancaires de base.
- **L'attribution conjointe à toutes les banques de cette obligation de service** leur interdisant ainsi le refus d'ouverture de compte à des consommateurs qui en sont dépourvus.

⁵ La Banque Postale contrôle a posteriori et menace de fermeture même pour des comptes ouverts hors procédure de droit au compte, ou pour les titulaires de Livret A

⁶ <https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/services-de-paiement/service-bancaire-de-base> (voir les conditions)

Accès à un compte pour les personnes bénéficiaires d'une protection internationale

Dès l'enregistrement de leur demande d'asile, ces personnes doivent remettre leurs documents d'identité ou d'état civil originaux à l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA). Lorsqu'elles obtiennent le bénéfice d'une protection internationale, l'OFPRA leur délivre de nouveaux documents d'état civil. Or, le délai moyen de fixation s'établissait en 2020 à 7,1 mois contre 5,7 mois en 2019 - hausse liée à la crise sanitaire⁷. Dans ces conditions comment ouvrir un compte pour percevoir son salaire ou sa bourse ?

L'OFPRA est conscient de l'impact de ce temps long sur les bénéficiaires d'une protection internationale, mais l'article L.561-16 du CESEDA permet au bénéficiaire d'une protection internationale de bénéficier de certains de ses droits sans attendre la délivrance des actes d'état civil par l'OFPRA : « *Dans l'attente de la fixation définitive de son état civil par l'Office Français de Protection des Réfugiés et des Apatrides, le réfugié ou le bénéficiaire de la protection subsidiaire peut solliciter le bénéfice des droits qui lui sont ouverts en application du code du travail, du code de la sécurité sociale, du code de l'action sociale et des familles et du code de la construction et de l'habitation, sur la base de la composition familiale prise en compte dans le cadre de l'examen des demandes d'asile prévu au titre III. Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret.* »

Nous demandons que le CESEDA soit modifié afin que le droit au compte y soit intégré, ou que le récépissé soit reconnu comme un document d'identité.

Réaffirmer l'importance des espèces



Témoignages

« Pendant la Covid 19 des familles se sont retrouvées à l'hôtel totalement isolées. Au bout de quelques jours elles n'avaient plus de solution pour acheter du pain ou faire leur lessive. Garantir et faciliter le retrait d'espèces au guichet sans frais est indispensable. Le paiement en espèces est aussi un moyen pour certaines personnes en difficulté de mieux gérer leur budget. Cela peut permettre d'éviter les incidents de paiement et les frais associés.

⁷ Les chiffres 2021 ne sont pas encore disponibles mais le seront dans le rapport d'activité de l'OFPRA. Ils sont consultables sur le site : internet www.ofpra.gouv.fr

Par exemple, en cas de dépassement de découvert autorisé, il vaut mieux faire un retrait de 50 € pour payer ses achats en espèces (ce qui ne génère qu'une seule commission d'intervention de 8 €) plutôt que d'utiliser 5 fois sa carte bancaire (ce qui génère 5 fois 8 euros de commissions d'intervention soit un coût total de 40 euros). »



Constat

Suite aux alertes des associations de lutte contre la précarité et la pauvreté pendant le premier confinement de la Covid 19 en mars 2020, la Banque de France a rappelé la nécessité et l'obligation d'accepter l'argent liquide pour les commerçants. Malheureusement cela est resté difficile dans certains lieux (rural, outre-mer...). Les associations s'inquiètent à moyen terme de l'essor d'une société « sans cash ». En plus de participer à la conscientisation de la valeur des achats, les espèces sont particulièrement utilisées par les personnes à faible revenu, notamment pour payer leur loyer.

Les problèmes sont devant nous. Le nombre de distributeurs automatiques de billets continue à diminuer en France. Sur deux ans, le rapport de la Banque de France pointe une baisse de 7,1 %⁸. Certes, 99 % de la population réside soit dans une commune équipée d'au moins un

La disparition à marche forcée des espèces constitue une ligne rouge à ne pas franchir.

distributeur, soit dans une commune située à moins de 15 minutes en voiture. Malheureusement, nous constatons dans nos points d'accueil que la mobilité est un problème chaque jour plus important pour nombre de familles.

Enfin, des contrôles ont démontré que certains professionnels affichent ouvertement ne pas accepter d'argent liquide.



**1 600 distributeurs
automatiques de billets
fermés en 2020.**

Rapport de la Banque de France
publié le 16 juillet 2021

Propositions



- **Revoir la répartition des guichets et distributeurs automatiques** afin de mieux couvrir les lieux isolés ou mal desservis par les transports en commun, en instaurant un **seuil minimum par habitant et territoire**. Nous rappelons ici l'importance de l'accompagnement humain et la nécessité de guichets répartis sur l'ensemble du territoire.
- Veiller à ce que **le paiement en espèces ne soit pas menacé** dans les prochaines années.

⁸ Rapport de la Banque de France "Accès du public aux espèces" - Juillet 2021

Modifier le fonctionnement des cartes bancaires à débit immédiat et autorisation systématique



Témoignage

« M. L a obtenu un microcrédit et a pu acquérir une voiture. Cependant, bénéficiaire de « l'offre spécifique clients fragiles », il possède une carte bancaire à débit immédiat et autorisation systématique. À proximité de chez lui, les pompes à essence nécessitent toutes un paiement par carte bancaire uniquement. Il rencontre donc des difficultés pour la mobilité car ses achats d'essence (même pour 15 euros) bloquent systématiquement. »

Secours Catholique - Caritas France



Constat

De nombreux ménages en situation de précarité et notamment ceux bénéficiant de « l'Offre spécifique clients fragiles » rencontrent des problèmes avec les cartes « à autorisation systématique » pour leur usage du quotidien.

Ces cartes interrogent systématiquement le solde du compte lors de chaque transaction. Or, certains terminaux (par exemple les stations

essence, les péages, les parkings souterrains, etc.) ne permettent pas de contrôler le solde du compte. **Les transactions sont donc automatiquement refusées.** Pour remédier à cette difficulté, des établissements bancaires développent des cartes à autorisation *quasi* systématique qui fonctionnent exceptionnellement dans ces situations.

Propositions



- À long terme, élaborer et déployer un dispositif non stigmatisant pour remplacer « l'Offre spécifique clients fragiles ».
- Dans l'attente, faire prioritairement évoluer « l'Offre spécifique clients fragiles » en **systématisant l'accès à une carte à autorisation « quasi systématique »**, qui permet les petits paiements essentiels.

Modifier le fonctionnement de la carte ADA

(Allocation Demandeur d'Asile)



Témoignage

« Les résidents du CADA rencontrent des difficultés depuis la délivrance des nouvelles cartes ADA (Aide aux demandeurs d'asile). Ces cartes fonctionnent au guichet de la gare mais pas sur la borne extérieure. Les résidents que nous accueillons ne peuvent plus acheter leurs billets de train à la borne de la gare d'Aigueperse pour se rendre à Riom ou Clermont-Ferrand, la gare d'Aigueperse n'étant pas équipée d'un guichet mais seulement d'un distributeur automatique. Dès lors, ils se font verbaliser dès leur entrée dans le train (montant de l'amende : 100 euros [...] qui représente plus de la moitié de leur allocation). »

CADA Emmaüs Bussièrès et Pruns.



Constat

L'ADA (Allocation pour Demandeur d'Asile) est une allocation de subsistance versée aux demandeurs d'asile⁹. Elle est attribuée sous conditions de ressources (revenus inférieurs au RSA) et modulée selon la composition familiale et l'accès ou non à un hébergement.

En 2021, l'Office français de l'immigration et l'intégration (Ofii) évalue à 111 901 le nombre de bénéficiaires de l'ADA. Son objectif est de garantir des conditions d'existence dignes aux demandeurs d'asile le temps de l'instruction de leur demande de protection, attendu qu'ils ne sont pas autorisés à travailler sauf sous certaines conditions restreintes.

En 2019, l'ADA a été démonétisée, ce qui veut dire qu'il n'est plus possible d'effectuer des re-

L'ADA est à disposition mensuellement sur une carte spécifique, dite « carte ADA ». Jusqu'en novembre 2019, cette carte permettait de retirer de l'argent dans les distributeurs automatiques de billets, ce qui n'est plus possible aujourd'hui.

traits avec la carte mais uniquement d'effectuer des paiements auprès de commerçants agréés et équipés de terminaux de paiement électroniques (TPE) dans la limite de 25 paiements gratuits par mois, puis au tarif de 50 cts par paiement supplémentaire. Cette réforme poursuit avant tout un objectif budgétaire, visant à réduire les frais bancaires pesant sur l'Ofii à chaque retrait (3,96 € mensuels pour une carte de retrait et de paiement, contre seulement 1,94 € mensuels pour une carte de paiement seul selon la commission des finances¹⁰).

⁹ Au titre des conditions matérielles d'accueil prévues par la directive européenne de 2013 portant sur les normes pour l'accueil des personnes demandant la protection internationale, découlant elle-même des engagements internationaux de la France (Convention de Genève de 1951 et ses protocoles additionnels) et de la Constitution française.

¹⁰ https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/rapports/cion_fin/l15b2301-tiii-a28_rapport-fond#

Le second objectif de la réforme est politique, puisqu'elle s'inscrit dans un train de mesures particulièrement restrictives à l'égard des personnes exilées (remise en cause du principe d'accueil inconditionnel en hébergement d'urgence, durcissement de l'accès à la protection maladie des demandeurs d'asile, multiplication et accélération des interpellations des personnes sans titre de séjour, assignations à résidence et placement en rétention administrative, etc.). Enfin, le dernier objectif est d'avoir une maîtrise, du moins un suivi, de l'argent des allocataires dont les autorités regretteraient qu'une partie ne soit envoyée au pays.

Les conséquences sont dramatique notamment pour les demandeurs d'asile. Avoir un accès aux moyens de paiement et notamment aux espèces leur est simplement indispensable pour vivre. Les conditions très précaires de ces personnes ne leur permettent pas de se priver de tels services. Une personne demandeuse d'asile sur deux ne bénéficie d'aucune solution d'héberge-

ment dans le dispositif national d'accueil. Elles sont contraintes le plus souvent à vivre dans des lieux de vie informels.

Sans accès aux espèces, il est très difficile d'acheter des produits de première nécessité, de régler la laverie, la cantine où de participer financièrement à un potentiel hébergement (et ce alors que la majoration de l'allocation est versée aux personnes non hébergées afin qu'elles puissent justement tenter de se loger !). Confrontées à ce manque de liquidités, les personnes demandeuses d'asile sont contraintes de trouver d'autres solutions qui les poussent encore plus dans la précarité (emprunts à des connaissances remboursable avec un fort taux d'intérêt, prostitution, manche ou toute autre forme de traite des êtres humains, travail forcé par exemple).

Les conséquences sociales et économiques sont dramatiques, et portent une atteinte majeure aux libertés fondamentales des demandeurs d'asile.

Propositions



Afin de permettre un accès effectif et quotidien aux biens essentiels (pour lesquels l'allocation est destinée) et de garantir la dignité des personnes demandeuses d'asile (conformément aux objectifs des l'article 7 et 17 de la directive accueil de l'Union Européenne 2013/33/UE), nous demandons :

- A minima la délivrance aux personnes demandeuses d'asile **d'une carte qui permette le paiement et le retrait de l'allocation** (sans limite de nombre de retraits par mois).
- **La possibilité d'un versement de l'allocation sur un compte bancaire** pour les personnes qui le demandent. Cette mesure ne nécessite qu'une modification réglementaire à la marge (suppression des termes « de manière transitoire ou par dérogation notamment dans les territoires d'outre mer » au 2^e alinéa du D. 553-18 du CESEDA).
- Les personnes demandeuses d'asile devant remettre leurs documents d'identité originaux à l'OFPRA dès le début de la procédure, nous demandons à ce que **l'attestation de demande d'asile soit reconnue comme justificatif d'identité pour l'ouverture d'un compte de dépôt**, et que l'adresse de la SPADA soit acceptée par les établissements bancaires. Cela peut nécessiter une sécurisation du document.

Garantir l'accessibilité physique aux réseaux bancaires pour les personnes en situation de handicap



Témoignages

Témoignage d'un utilisateur de fauteuil roulant manuel : « Je suis très souvent gêné par le soleil. Il faudrait penser à un système de pare-soleil pour les distributeurs automatiques de billets car lorsque l'on a le soleil dans le dos c'est très gênant. Les personnes valides - debout - se mettent devant l'écran pour faire de l'ombre, mais moi en position assise, je ne vois rien et je ne peux pas faire d'ombre ».

Réseau APF France Handicap.

Témoignage d'un utilisateur de fauteuil manuel : « La carte ne sort pas assez lentement. Je ne peux plus retirer de billets à cause de cela car au bout de 10 secondes la carte est avalée. Cela génère un stress important. Ma carte a déjà été avalée plusieurs fois. Maintenant, je ne retire plus d'argent au distributeur automatique. C'est un très gros problème. »

Réseau APF France Handicap.

Les problèmes d'accessibilité dépasse les personnes en situation de handicap, comme en témoigne cette personne gauchère : « Je dois me tordre le bras gauche pour introduire ma carte et taper sur le clavier. Cela pose aussi des problèmes quand il y a du soleil et qu'il faut masquer l'écran pour pouvoir le lire. Ne faut-il pas des claviers pour ambidextres ? »

Réseau APF France Handicap.



Constat

Comme tout Établissement Recevant du Public (ERP), les agences bancaires sont soumises à des obligations en matière d'accessibilité selon la loi de 2005. Depuis le 1^{er} janvier 2015, toutes doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Cependant elles ont désormais la possibilité de mettre en place un agenda d'accessibilité programmée, ce qui leur permet de repousser la date d'accessibilité effective. Un registre public d'accessibilité doit être mis à disposition pour chaque Établissement Recevant du Public. Enfin, les EPR ont également une obligation de formation de leurs salariés à l'accueil des personnes handicapées.

Même si les EPR sont architecturalement accessibles (pourvus d'un plan incliné, d'un élévateur, d'une entrée de plain-pied), il doit en être de même aujourd'hui pour la circulation à l'intérieur des locaux. Les publics en situation de handicap ou à mobilité réduite doivent pouvoir disposer de l'offre et des services proposés à la clientèle valide : service à l'étage (ascenseur), toilettes (adaptées), guichet (abaissé). Les portes doivent être de largeur suffisante (normes PMR), des sièges rendus disponibles pour les personnes fatigables, un plan incliné répondant aux normes pour pouvoir gravir en toute autonomie, des places de stationnement suffisamment larges pour descendre d'un véhicule sans danger. La signalétique, le site internet des banques ainsi que l'accueil par le personnel de l'établissement doivent également être adaptés pour tous les publics.

Les réseaux bancaires ont relativement bien mis en place leurs obligations en matière d'accessibilité issues de la loi de 2005. Néanmoins, plusieurs difficultés persistent :

Distributeurs automatiques de billets (DAB) :

La hauteur réglementée du DAB est en général respectée, mais pas le vide sous équipement, ce qui gêne voire rend impossible son utilisation par un usager en fauteuil roulant. L'accès à l'équipement ne peut alors se faire que latéralement et les torsions sont impossibles pour certaines personnes. La confidentialité n'est plus respectée car la personne en fauteuil roulant se trouve éloignée du distributeur rendant ainsi les informations renseignées visibles aux personnes valides patientant derrière elle.

Les équipements doivent être utilisables par une personne en position « debout » comme en position assise. Outre la question de la hauteur des équipements, un point d'attention doit être porté sur l'inclinaison des écrans car les besoins sont différents lorsque l'on est en position assise : un écran mal incliné, selon qu'il est consulté en position assise ou debout, peut le rendre totalement illisible en cas de reflets.

Le dispositif de vocalisation des distributeurs de billets : il consiste à brancher des écouteurs sur une prise casque prévue à cet effet et à se laisser guider par les instructions vocales. Des difficultés sont constatées pour trouver cette prise car son emplacement varie d'un distributeur à l'autre. On la trouve en général à proximité du clavier ou du lecteur de carte bancaire.



Permettre au public en situation de handicap ou à mobilité réduite de disposer du même accès à tous les services et à toute l'offre proposée à la clientèle.

Écran tactile mal incliné : la personne en fauteuil roulant ne voit pas sur quoi elle clique car elle ne peut pas s'approcher de l'écran. Les contrastes trop faibles et les reflets rendent souvent illisibles les informations.

Difficulté à retirer la carte bancaire introduite pour certaines personnes n'ayant pas de motricité fine : un système de sécurité retient la carte, ce qui nécessite de pouvoir la saisir de façon fine et fermement pour l'extraire.

Outre l'accès aux personnes en situation de handicap, l'accès aux guichets et distributeurs tout court semble compliqué au vu de leur couverture géographique, qui se réduit comme mentionné précédemment. L'enquête réalisée par la Banque de France indique que plus de 99 % de la population a accès à un distributeur en 15 minutes : mais cela concerne-t-il un déplacement en voiture ? Quid en zone rurale ?

L'accès aux moyens de paiement et au liquide est compliqué – mais l'accès aux conseils bancaires devient lui très compliqué dans les zones rurales. Les Banques doivent penser à développer le « aller vers » que développent déjà les associations.

Propositions



- Revoir la hauteur des équipements, en particulier pour les DAB.
- Avoir un léger décaissement des DAB pour faciliter l'usage de face, sinon les utilisateurs de fauteuils roulants doivent être très éloignés de l'écran ou en torsion (utilisation de profil).
- Prévoir des distributeurs de billets sans contact.
- Prévoir un aménagement légèrement évidé permettant un accès de face en fauteuil roulant.

Lutter contre l'exclusion numérique dans les services bancaires



Constat

L'illettrisme numérique ou électronique se définit comme la difficulté ou l'inaptitude d'une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques en raison d'un manque ou d'une absence totale de connaissances à propos de leur fonctionnement. **Ces difficultés privent des personnes de leur accès au droit**, tant les démarches sont aujourd'hui dématérialisées¹¹. Cette privation des droits touche aussi les personnes pas ou mal équipées.

En ce qui concerne les services bancaires, les associations alertent sur la catastrophe que représente le tout numérique pour les personnes âgées, en situation de pauvreté ou de handicap. Les conseillers étant de moins en moins disponibles au téléphone, cela entraîne des difficultés dans la relation bancaire.

Selon une enquête de l'INSEE parue en 2021, des inégalités selon le niveau de vie persistent quant à l'équipement électronique. En 2019, parmi les 10 % des ménages les plus modestes, 68 % disposaient d'un ordinateur et 75 % d'un accès à Internet, contre respectivement 95 % et 96 % des 10 % des ménages les plus aisés¹².

De plus, la transformation numérique implique

des transformations importantes pour les métiers des établissements bancaires eux-mêmes : quel accompagnement et formations sont proposés aux employés pour la maîtrise des nouveaux outils ou modes de communication avec les clients ?

Dans les difficultés d'accès aux services numériques, n'oublions pas les déficiences sensorielles : il faut travailler avec les acteurs bancaires pour rendre le contenu des sites accessible, aussi bien dans leur apparence graphique (couleur, police de caractères) que dans leur ergonomie. Ces sites doivent respecter le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).

Là encore le rôle des conseillers reste primordial pour expliquer les nouveaux fonctionnements de suivi de compte. Bien que des écrivains ou médiateurs numériques voient le jour sur le territoire, financés via le plan France Relance (permettant d'accélérer les transformations écologique, industrielle et sociale du pays en proposant des mesures concrètes à destination de tous : particuliers, entreprises et associations, collectivités ou administrations), les conseillers

L'illectronisme est devenu problématique dans l'accès au droit en général, l'essentiel des démarches se faisant maintenant de manière dématérialisée.

¹¹ Lancement d'Action Publique 2022 - 13.10.2021, dossier de Presse

¹² <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5057474>

bancaires doivent assurer cette continuité de services au sein des établissements.

La plupart des banques ne permettent la réalisation de virements d'un compte à un autre que par voie dématérialisée, via les espaces clients de leurs sites internet.

Ce service simple et essentiel à la gestion de son budget est donc rendu impossible pour les personnes ne possédant ou ne maîtrisant pas les outils numériques. La dématérialisation des paiements étant elle aussi devenue la règle, les questions de tarification et explication au guichet, mais aussi d'autonomisation des personnes et du respect de leur dignité sont donc posées.

La fermeture des agences, en milieu rural notamment, éloigne et exclut davantage les populations fragilisées. Si la dématérialisation est utile et efficace pour une large part de la population, elle ne doit pas se substituer à l'accueil physique et à la disponibilité de conseillers. **De plus, certaines opérations gratuites sur Internet sont facturées au guichet ce qui pénalise doublement les personnes n'ayant pas accès à des moyens électroniques.**

Propositions



- **Nous demandons que les acteurs bancaires fassent de « l'aller vers » pour rencontrer les publics éloignés du numérique** (cela pourrait être, par exemple, intervenir par téléphone ou physiquement auprès des personnes qui ne répondent pas à une deuxième lettre ou à un deuxième message électronique).
- **Nous demandons que les banques proposent de manière systématique une alternative gratuite au numérique** (courrier, démarche au guichet). Il convient également de s'assurer que les renseignements au guichet ou par téléphone soient gratuits pour tous, partout.
- **Nous souhaitons que les conseillers bancaires soient accompagnés et formés aux enjeux du passage au tout numérique**, et que les banques se voient confier la mission de lutter contre l'illectronisme de leurs clients et de leurs aidants et accompagnants.
- **Nous demandons l'analyse de la mise en place d'écrivains ou de médiateurs numériques financés via le plan de relance, et la multiplication de ces initiatives dans tous les territoires.**

TARIFS

... 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50. 51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 66. 67. 68. 69. 70. 71. 72. 73. 74. 75. 76. 77. 78. 79. 80. 81. 82. 83. 84. 85. 86. 87. 88. 89. 90. 91. 92. 93. 94. 95. 96. 97. 98. 99. 100. 101. 102. 103. 104. 105. 106. 107. 108. 109. 110. 111. 112. 113. 114. 115. 116. 117. 118. 119. 120. 121. 122. 123. 124. 125. 126. 127. 128. 129. 130. 131. 132. 133. 134. 135. 136. 137. 138. 139. 140. 141. 142. 143. 144. 145. 146. 147. 148. 149. 150. 151. 152. 153. 154. 155. 156. 157. 158. 159. 160. 161. 162. 163. 164. 165. 166. 167. 168. 169. 170. 171. 172. 173. 174. 175. 176. 177. 178. 179. 180. 181. 182. 183. 184. 185. 186. 187. 188. 189. 190. 191. 192. 193. 194. 195. 196. 197. 198. 199. 200. 201. 202. 203. 204. 205. 206. 207. 208. 209. 210. 211. 212. 213. 214. 215. 216. 217. 218. 219. 220. 221. 222. 223. 224. 225. 226. 227. 228. 229. 230. 231. 232. 233. 234. 235. 236. 237. 238. 239. 240. 241. 242. 243. 244. 245. 246. 247. 248. 249. 250. 251. 252. 253. 254. 255. 256. 257. 258. 259. 260. 261. 262. 263. 264. 265. 266. 267. 268. 269. 270. 271. 272. 273. 274. 275. 276. 277. 278. 279. 280. 281. 282. 283. 284. 285. 286. 287. 288. 289. 290. 291. 292. 293. 294. 295. 296. 297. 298. 299. 300. 301. 302. 303. 304. 305. 306. 307. 308. 309. 310. 311. 312. 313. 314. 315. 316. 317. 318. 319. 320. 321. 322. 323. 324. 325. 326. 327. 328. 329. 330. 331. 332. 333. 334. 335. 336. 337. 338. 339. 340. 341. 342. 343. 344. 345. 346. 347. 348. 349. 350. 351. 352. 353. 354. 355. 356. 357. 358. 359. 360. 361. 362. 363. 364. 365. 366. 367. 368. 369. 370. 371. 372. 373. 374. 375. 376. 377. 378. 379. 380. 381. 382. 383. 384. 385. 386. 387. 388. 389. 390. 391. 392. 393. 394. 395. 396. 397. 398. 399. 400. 401. 402. 403. 404. 405. 406. 407. 408. 409. 410. 411. 412. 413. 414. 415. 416. 417. 418. 419. 420. 421. 422. 423. 424. 425. 426. 427. 428. 429. 430. 431. 432. 433. 434. 435. 436. 437. 438. 439. 440. 441. 442. 443. 444. 445. 446. 447. 448. 449. 450. 451. 452. 453. 454. 455. 456. 457. 458. 459. 460. 461. 462. 463. 464. 465. 466. 467. 468. 469. 470. 471. 472. 473. 474. 475. 476. 477. 478. 479. 480. 481. 482. 483. 484. 485. 486. 487. 488. 489. 490. 491. 492. 493. 494. 495. 496. 497. 498. 499. 500. 501. 502. 503. 504. 505. 506. 507. 508. 509. 510. 511. 512. 513. 514. 515. 516. 517. 518. 519. 520. 521. 522. 523. 524. 525. 526. 527. 528. 529. 530. 531. 532. 533. 534. 535. 536. 537. 538. 539. 540. 541. 542. 543. 544. 545. 546. 547. 548. 549. 550. 551. 552. 553. 554. 555. 556. 557. 558. 559. 560. 561. 562. 563. 564. 565. 566. 567. 568. 569. 570. 571. 572. 573. 574. 575. 576. 577. 578. 579. 580. 581. 582. 583. 584. 585. 586. 587. 588. 589. 590. 591. 592. 593. 594. 595. 596. 597. 598. 599. 600. 601. 602. 603. 604. 605. 606. 607. 608. 609. 610. 611. 612. 613. 614. 615. 616. 617. 618. 619. 620. 621. 622. 623. 624. 625. 626. 627. 628. 629. 630. 631. 632. 633. 634. 635. 636. 637. 638. 639. 640. 641. 642. 643. 644. 645. 646. 647. 648. 649. 650. 651. 652. 653. 654. 655. 656. 657. 658. 659. 660. 661. 662. 663. 664. 665. 666. 667. 668. 669. 670. 671. 672. 673. 674. 675. 676. 677. 678. 679. 680. 681. 682. 683. 684. 685. 686. 687. 688. 689. 690. 691. 692. 693. 694. 695. 696. 697. 698. 699. 700. 701. 702. 703. 704. 705. 706. 707. 708. 709. 710. 711. 712. 713. 714. 715. 716. 717. 718. 719. 720. 721. 722. 723. 724. 725. 726. 727. 728. 729. 730. 731. 732. 733. 734. 735. 736. 737. 738. 739. 740. 741. 742. 743. 744. 745. 746. 747. 748. 749. 750. 751. 752. 753. 754. 755. 756. 757. 758. 759. 760. 761. 762. 763. 764. 765. 766. 767. 768. 769. 770. 771. 772. 773. 774. 775. 776. 777. 778. 779. 780. 781. 782. 783. 784. 785. 786. 787. 788. 789. 790. 791. 792. 793. 794. 795. 796. 797. 798. 799. 800. 801. 802. 803. 804. 805. 806. 807. 808. 809. 810. 811. 812. 813. 814. 815. 816. 817. 818. 819. 820. 821. 822. 823. 824. 825. 826. 827. 828. 829. 830. 831. 832. 833. 834. 835. 836. 837. 838. 839. 840. 841. 842. 843. 844. 845. 846. 847. 848. 849. 850. 851. 852. 853. 854. 855. 856. 857. 858. 859. 860. 861. 862. 863. 864. 865. 866. 867. 868. 869. 870. 871. 872. 873. 874. 875. 876. 877. 878. 879. 880. 881. 882. 883. 884. 885. 886. 887. 888. 889. 890. 891. 892. 893. 894. 895. 896. 897. 898. 899. 900. 901. 902. 903. 904. 905. 906. 907. 908. 909. 910. 911. 912. 913. 914. 915. 916. 917. 918. 919. 920. 921. 922. 923. 924. 925. 926. 927. 928. 929. 930. 931. 932. 933. 934. 935. 936. 937. 938. 939. 940. 941. 942. 943. 944. 945. 946. 947. 948. 949. 950. 951. 952. 953. 954. 955. 956. 957. 958. 959. 960. 961. 962. 963. 964. 965. 966. 967. 968. 969. 970. 971. 972. 973. 974. 975. 976. 977. 978. 979. 980. 981. 982. 983. 984. 985. 986. 987. 988. 989. 990. 991. 992. 993. 994. 995. 996. 997. 998. 999. 1000.



2

Réformer la tarification pour la rendre plus juste

Simplifier et améliorer la lisibilité
des multiples dispositifs
pour les publics en situation de fragilité

p. 22

Réformer le système économique des banques

p. 26

Simplifier et améliorer la lisibilité des multiples dispositifs pour les publics en situation de fragilité



Témoignages

Marie Annick, bénévole, a elle-même expérimenté « l'Offre clientèle fragile ». Elle a connu plusieurs fois des rejets de prélèvement du fait de son emploi précaire. c'est par l'intermédiaire d'une amie au sein du Secours Catholique qu'elle a pris connaissance de la loi plafonnant les frais bancaires. Elle a ainsi pu diminuer ses frais avec un plafond de 20 € en tant que « clientèle fragile ». Il existe une pluralité de solutions pour échelonner ses frais bancaires, néanmoins, les banques n'informent pas automatiquement leurs clients de ce dispositif qui est pourtant un droit. On constate que l'accès au droit est une précondition pour sortir d'une situation précaire.

Secours Catholique- Caritas France

Le réseau des SOS Familles Emmaüs, par exemple, accompagne chaque année plus de 3 500 ménages.

Ces derniers sont toujours orientés par des travailleurs sociaux ayant au préalable réalisé un bilan social et constaté que ces ménages sont en situation de précarité monétaire et en difficulté financière.

Paradoxalement, très peu de ménages sont identifiés comme fragiles et peu bénéficie de l'offre client fragile. Généralement, ils n' en ont même jamais entendu parler ! Les bénévoles n'arrivent pas à se saisir entièrement des différences et enjeux des deux dispositifs « offre client fragile » et « client identifiés comme fragiles » et ont des difficultés à en parler aux ménages dans leur accompagnement budgétaire.

Emmaüs France

688 354

personnes bénéficiaient de « l'offre spécifique clients fragiles » au 31 décembre 2021.



Constat

- **L'Offre Client Fragile** mise en place en 2014¹³ permet aux personnes en situation de fragilité financière de limiter les frais prélevés en cas d'incidents de paiement ou d'irrégularités de compte. **Il faut souscrire à cette offre spécifique** auprès de son établissement bancaire¹⁴.
- **Les personnes identifiées comme fragiles** : ce dispositif date de 2018¹⁵ et faisait suite à la crise des gilets jaunes. En 2020, un décret complète cette offre en modifiant les conditions d'appréciation de la fragilité financière des usagers¹⁶. Une personne est considérée comme fragile (pour une durée minimale de trois mois) **seulement en fonction de ses ressources**. Ainsi, une personne percevant un salaire de 1 600 € ayant une dizaine d'incidents de paiement ne sera pas considéré comme fragile.

Voici les critères actuellement pris en compte :

- Elle est inscrite au fichier central des chèques (FCC) de la Banque de France pendant plus de

DERNIÈRES ACTUALITÉS

En septembre 2022, LCL annonce abaisser la tarification de son « Offre spécifique client fragile » à 1€ par mois. La Société Générale a mis en place la même mesure.

BNP Paribas a rappelé disposer d'une offre gratuite spécifique pour sa clientèle fragile (mais non exemptée des frais d'incidents, plafonnés à 200 € par an).

3 mois consécutifs à cause d'un chèque impayé ou d'un retrait de carte bancaire par sa banque

- Elle a été déclarée recevable à la procédure de surendettement.
- Elle a un nombre d'incidents de paiement supérieur ou égal à 5 au cours d'un même mois, elle est alors considéré comme étant en situation de fragilité financière pour une durée minimale de trois mois.

2

Réformer
la tarification
bancaire
pour la rendre
plus juste

Le décret du 30 juin 2014 liste les services bancaires devant être proposés dans l'offre bancaire spécifique :

L'un des services bancaires proposés est le plafonnement spécifique des commissions d'intervention à 4 € par opération et 20 € par mois (au lieu de 8 € par opération et 80 € au maximum par mois pour les clients « lambda »).

Les autres services :

- la tenue, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt
- une carte de paiement à autorisation systématique
- le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte
- 4 virements mensuels SEPA (Single Euro Payments Area ou Zone unique des paiements en Euro), dont au moins un virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité
- 2 chèques de banque par mois
- La consultation et la gestion d'opérations courantes sur le compte à distance (telles que les virements vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement)
- un système d'alertes sur le niveau du solde du compte
- la fourniture de relevés d'identités bancaires
- un changement d'adresse une fois par an.

¹³ <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000029168451/>

¹⁴ <https://particuliers.banque-france.fr/questions-banque-assurance/frais-et-incident-bancaires/loffre-clientele-fragile>

¹⁵ <https://www.gouvernement.fr/plafonnement-des-frais-bancaires-a-200-euros-pour-les-publics-fragiles>

¹⁶ Codifié dans l'article R 312-4-3 du Code monétaire et financier.

Ces deux dispositifs, « offre client fragile » et « client identifiés comme fragiles », en existant conjointement et en s'adressant souvent aux mêmes personnes, créent une complexité pour tous les acteurs bénévoles ou travailleurs sociaux dans l'orientation des personnes.

Par ailleurs, les banques disposent de critères (irrégularités sur le compte et incidents de paiement survenus pendant trois mois consécutifs par exemple) pour évaluer la situation financière de leurs clients, et ainsi caractériser une situation de fragilité financière¹⁷.

Cela permet notamment à tous les clients en situation de fragilité financière **un plafonnement des frais d'incidents bancaires de 25 € par mois**. 4 millions de clients ont été identifiés comme fragiles en 2020, avec un flux de 1 million qui sortent et rentrent dans le dispositif par trimestre.

Des dispositifs à simplifier

La tarification des frais d'incidents bancaires doit être revue afin qu'ils ne participent pas à l'aggravation des difficultés budgétaires. Une détection précoce de la fragilité financière est essentielle alors qu'elle s'effectue de façon tardive par les systèmes informatiques des banques. Ils ont pourtant les outils capables d'identifier des signaux faibles et de mettre en place une détection précoce de la fragilité financière. Ceci permettrait une réelle action préventive et non seulement curative.

De plus, il n'y a que très peu de détection spontanée, tout est automatisé. Seul l'ordinateur décide si un client est fragile ou non. Les conseillers n'ont souvent pas la possibilité d'intervenir dans le dossier électronique de leur client, de cocher une case pour indiquer qu'un client rencontre des difficultés. Ils ne peuvent pas réellement jouer leur rôle de « conseiller » ni accompagner leur client de façon plus efficace.

La détection de la fragilité financière est un enjeu important quand on sait que **les banques se sont limitées à reconnaître seulement 3,8 millions de clients en fragilité financière, alors que l'INSEE compte 9,3 millions de français sous le seuil de pauvreté monétaire en 2020**¹⁸.

Il n'y a pas de volonté de la part du gouvernement ou des acteurs bancaires **de mettre en place à court terme une harmonisation entre banques des critères** pour identifier les clients fragiles, bien qu'un travail ait déjà été fait pour les rendre plus cohérents entre eux. Un ménage ayant un revenu de 1 000 € va donc être considéré comme fragile dans une banque, mais pas dans une autre. Aujourd'hui, et cela est déjà une avancée, la liste des critères est présente sur les sites internet des différents grands réseaux bancaires en suivant les liens menant vers les pages : <https://particuliers.banque-france.fr/questions-banque-assurance/frais-et-incidents-bancaires/loffre-clientele-fragile>

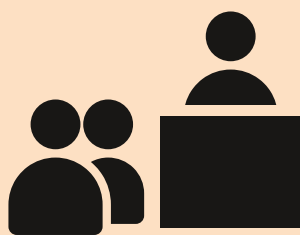
Les critères aujourd'hui ne sont pas satisfaisants : cela crée des effets de seuil d'éligibilité pour obtenir l'Offre Spécifique Client Fragile et ne prend pas en compte la globalité de la situation. Ce n'est pas la même chose de gagner 1 500 € pour une personne célibataire sans enfants que pour une personne avec deux enfants à charge. Il faut alors prendre en compte le reste pour vivre du ménage.

Une difficulté supplémentaire est **l'aspect péjoratif de l'Offre spécifique Client Fragile** : tout d'abord, se voir étiqueté comme « fragile » n'est pas facile à accepter pour les ménages que nous accompagnons. De plus, beaucoup de ménages ne souhaitent pas bénéficier de l'offre car elle est trop restrictive, et ne donne pas accès aux mêmes services bancaires qu'un compte courant classique : le nombre de chèques utilisables par mois est très bas (deux), tout comme le nombre de virements (4), ou le fait qu'il n'y ait pas de découvert autorisé, alors que ce dernier est malheureusement nécessaire pour se nourrir ou faire le plein à la fin du mois. Une famille de plusieurs enfants ne pourra pas payer la cantine, les activités sportives, en plus des factures liées au logement.

¹⁷ La personne peut être considérée en situation de fragilité financière pour une durée minimale de 3 mois, seulement en fonction de ses ressources. Ainsi une personne percevant un salaire de 1600 euros ayant une dizaine d'incidents de paiement ne sera pas considéré comme fragile.

¹⁸ Estimation avancée du taux de pauvreté monétaire et des indicateurs d'inégalités, Insee, 11/2021

Aujourd'hui, les systèmes de plafonnement des frais s'appliquent quand il est déjà trop tard pour une bonne partie des clients.



Selon les banques, seulement 3,8 millions de clients en fragilité financière, alors que l'INSEE compte 9,3 millions de français sous le seuil de pauvreté monétaire en 2020.

2

Réformer la tarification bancaire pour la rendre plus juste

Propositions



- Nous demandons la mise en place d'un plafond pour les frais d'incidents bancaires pour tout le monde à 25 € par mois et 250 € par an.
- Mesurer l'impact des effets de seuil et élaborer des critères répondant au mieux aux situations de précarité.
- Harmoniser les critères de détection de la fragilité des banques (notamment le niveau des ressources pris en compte).
- Améliorer le système de détection de la fragilité pour intervenir de façon préventive.
- Améliorer le contenu de l'offre spécifique à la clientèle fragile (nombre de chèques de banque, possibilité de découvert, etc.).
- Donner aux conseillers bancaires un vrai rôle, en leur permettant d'être pro-actifs dans la détection de la fragilité financière.

Réformer le système économique des banques

2

Réformer la tarification bancaire pour la rendre plus juste



Constat

Dans une société bancarisée devrait exister un service gratuit d'accès aux services bancaires minimum, de qualité, physique et de proximité. Nous constatons chaque jour les difficultés rencontrées par les personnes que nous accompagnons face à la digitalisation des services bancaires : des millions de personnes ne peuvent plus accéder à leurs relevés bancaires, n'arrivent plus à joindre un conseiller. Plus de 3 750 agences bancaires ont baissé le rideau entre 2010 et fin 2020, soit 9 % du réseau bancaire. Si tout l'Hexagone, ou presque, a perdu des guichets bancaires, les fermetures fragilisent les villages dont une partie de l'économie locale repose encore sur l'argent liquide. Cette problématique frappe directement les 654 communes qui ont perdu toutes leurs banques sur la décennie écoulée.

La masse des frais d'incidents est le signe que le modèle économique de la banque de détail souffre de déséquilibres structurels. Depuis 15 ans, de nombreuses études ont été menées par nos associations pour interpeller banques et pouvoirs publics. Fait notable, des syndicats de

personnels bancaires ont rejoint récemment ce plaidoyer car ceux-ci sont également victimes du climat délétère que ces frais engendrent. Depuis 15 ans, engagements, lois, décrets et jurisprudences se sont sédimentés avec pour principal résultat l'illisibilité du dispositif d'ensemble, pour les consommateurs comme pour les conseillers bancaires. **Est en cause, avant tout, le manque de volonté politique des gouvernements successifs.** Même si, faute de transparence de la part des banques et de la statistique publique, il est difficile d'en connaître le poids précis, ces frais ont été estimés par l'Unaf et l'Institut national de la consommation à 6.5 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2016. Ces frais sont devenus une source facile de revenus... et de rentabilité. En 2018, l'UFC-Que Choisir évaluait « la marge moyenne réalisée sur les incidents bancaires à environ 86 % ». Au fil des ans, c'est un système de « solidarité inversée » qui s'est mis en place : les frais d'incidents compensent les marges quasi nulles des prêts immobiliers ou d'autres services bancaires sous-facturés.

100 milliards



investis par les banques dans les énergies fossiles (+22% en 2020).

(Rapport Oxfam)



6,7 milliards d'euros

C'est le montant estimé des frais bancaires facturés.

(Estimation UFC-Que Choisir 2018)



1 Français sur 2 pense que les banquiers font passer leurs intérêts avant ceux de leurs clients

Enquête Yougov, Moneyvox



Des frais-sanctions particulièrement lucratifs pour les banques : une marge de 86 %, en moyenne

Estimation UFC-Que Choisir 2018



Propositions



- **Garantir un accès territorial, physique, de qualité aux services bancaires, pour tous.**
- **Mettre en place une tarification responsable, apportant de vrais services aux consommateurs.**
- **Permettre l'exonération de tous frais en cas d'erreur administrative avérée sans responsabilité attribuée aux bénéficiaires.**
- **Autoriser les associations accompagnant ces publics fragiles à intervenir auprès des conseillers bancaires en accord avec les titulaires des comptes, pour leur signaler ce type de situation et anticiper la mise en place de l'exonération des frais.**

*CAF : Caisse d'Allocations Familiales

MSA : Mutualité Sociale Agricole

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

CPAM Caisse Primaire d'Assurance Maladie

2

Réformer
la tarification
bancaire
pour la rendre
plus juste





3

Favoriser l'accès au crédit pour les plus vulnérables

Favoriser l'accès au micro-crédit personnel
p. 30

Favoriser l'accès au crédit des personnes
en situation de handicap
p. 32

Favoriser l'accès au microcrédit personnel



Témoignages

« Je suis bénéficiaire de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé) suite à une maladie. Cette allocation n'étant pas considérée comme revenu salarial dans le réseau bancaire, il m'était impossible de prétendre à un crédit. »

Secours Catholique - Caritas France

« Dans notre délégation, nous avons des soucis récurrents avec notre partenaire financier avec des interlocuteurs absents et/ou débordés.

Les personnes accueillies en pâtissent car les dossiers mettent au minimum 5 à 6 semaines dans le meilleur des cas pour obtenir une réponse. Du coup, nos bénévoles ne veulent plus faire de demandes de microcrédits car ce manque de réactivité est complètement décalé par rapport à la réalité et à l'urgence des situations. Et pourtant, il y a de gros besoins de microcrédits avec tous les problèmes de mobilité rencontrés en milieu rural notamment. »

Secours Catholique - Caritas France



Constat

Le microcrédit personnel a beaucoup évolué depuis 2005. Aujourd'hui les banques ne sont plus aussi actives sur la question et un pilotage national entre tous les différents acteurs manque cruellement. Certaines banques ont fortement augmenté leur taux d'intérêt, et ont rattaché le microcrédit personnel à leur activité Responsabilité Sociale Entreprise¹⁹.

Beaucoup de nos équipes locales sont inquiètes du désengagement de certaines banques et surtout de leur frilosité grandissante à accepter certains dossiers. Or, la garantie du microcrédit permettrait d'accompagner des personnes aux parcours de vie morcelés et de les aider à rebondir. D'autant que le taux de défaillance depuis le début du dispositif reste stable et bas, compte tenu du public auquel il s'adresse (le taux de sinistralité financière en 2021 étant de 6 %).



21 357
microcrédits
personnels accordés
en 2021

Rapport OIB 2021

La conséquence de la marginalisation du microcrédit au sein des départements de certains établissements financiers engendre des disponibilités d'étude des dossiers plus faibles. Les dossiers microcrédits n'étant par ailleurs pas prioritaires pour les conseillers, les délais de traitement s'allongent et sont extrêmement pénalisants pour les bénéficiaires qui sont souvent dans l'urgence d'un besoin de financement.

¹⁹ <https://caisse-epargne-ile-de-france.fr/banque-responsable/>

Par ailleurs, la possibilité d'accès aux microcrédits ainsi que leurs taux d'intérêt varient fortement en fonction des territoires et des organismes prêteurs. À titre d'exemple, certaines banques prêtent aujourd'hui au taux du livret A (Crédit Mutuel de Bretagne, Caisses d'Épargne régionales) quand d'autres proposent un taux de plus de 9 % comprenant la contribution de solidarité ou les frais de dossier (ADIE, Créa-sol). Cette variation pouvant avoir un très fort impact sur le budget des ménages les plus précaires.

Montant maximum d'un microcrédit personnel : 8 000 € et 3 297 € en moyenne Montant d'un véhicule électrique à l'achat : minimum 16 990 €

L'achat de véhicules propres par les ménages en situation de fragilité est très difficile

Enfin, il nous semble important d'insister sur l'importance de l'accompagnement. Cette mission portée par des bénévoles ou des salariés est pourtant une des grandes absentes du rapport de la mission parlementaire confiée au député Philippe Chassaing remis au Gouvernement le mardi 19 octobre 2021²⁰.

Pourtant, le travail réalisé en amont de la présentation du dossier au partenaire financier est considérable tant pour accompagner la personne sur la définition de son projet que sur la récolte de l'ensemble des documents nécessaires à l'étude du dossier de financement. Pour continuer à être efficace, il est important que ce travail soit correctement financé, notamment sur la subvention accordée par la Caisse des Dépôts et Consignation.

Quel est l'impact du microcrédit personnel aujourd'hui ? De nombreux ménages réalisent successivement plusieurs microcrédits et n'arrivent jamais vers le crédit « classique » à la consommation. Ainsi nous nous interrogeons sur l'effet tremplin que le microcrédit est censé apporter. Par ailleurs, la vocation du microcrédit est celle du retour à l'emploi. C'est donc sur cette base qu'il faut mesurer son efficacité.

Dans plus de 90% des cas, le microcrédit personnel finance une solution de mobilité.

Rapport OIB 2021

Selon l'Observatoire de l'inclusion bancaire, en 2020 plus de 90 % des microcrédits personnels accordés étaient liés à la mobilité. La mobilité est au cœur de l'inclusion sociale : aller au travail, aller chez le médecin ou faire ses courses...

Le microcrédit personnel ne permet pas de financer des véhicules en bon état, et encore moins propres (prix supérieur à 5 000 €, même d'occasion) ; dans de nombreuses agglomérations se mettent en place les zones à faibles émissions, qui limitent l'accès aux vieux véhicules aux centres villes ; quid des ménages les plus précaires ?

Cela pose la question de l'accompagnement. Les aides ne suffisent pas pour accéder à un véhicule propre, même si parfois il existe des aides régionales (toutes différentes), le montant de l'aide n'est pas suffisant. L'acquisition de véhicule de critère 4-5 avec un endettement est un piège. Une augmentation du montant total du microcrédit personnel à 8 000 € est une évolution intéressante mais ne constitue pas l'unique réponse aux ménages en situation de précarité qui ont souvent un reste pour vivre très bas et une situation de vie qui ne leur permettent pas de s'engager sur 7 ans (entre 60 € et 270 € par mois en moyenne pour les personnes reçues par le Secours Catholique selon leur rapport Pauvreté sorti en 2021).

Concernant les crédits ou microcrédits personnels, pour les personnes porteuses de handicap, les véhicules adaptés sont aussi plus chers. Comme toujours, être en situation de handicap produit de l'exclusion. Il faudrait ajouter cette entrée « handicap » à l'Observatoire de l'Inclusion bancaire.

²⁰ Cette mission avait pour objectif d'identifier les voies et moyens pour limiter la hausse du surendettement des ménages français et d'examiner les réformes possibles du microcrédit personnel : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Articles/2021/10/22/prevention-du-surendettement-et-developpement-du-microcredit-remise-du-rapport-de-mission-de-philippe-chassaing>

Propositions



- Mettre en place un **pilotage national entre les différentes parties prenantes du microcrédit** avec une déclinaison territoriale adaptée via les Conseils Départementaux d'inclusion Bancaire.
- Réaffirmer que **le microcrédit doit toujours être accompagné**, ce n'est pas un simple prêt mais la garantie d'un suivi.
- **Harmoniser les pratiques d'accompagnement.**
- **Mesurer l'impact du microcrédit personnel** : de nombreux ménages réalisent plusieurs micro-crédits, et n'arrivent jamais vers les crédits plus classiques à la consommation.
- **Favoriser l'accès au crédit classique pour les personnes ayant bénéficié d'un microcrédit**, permettant ainsi de sortir de l'exclusion financière du fait des ressources du ménage.
- L'accès à la mobilité étant un enjeu qui dépasse le cadre du financement uniquement, il convient de **mettre en place une réflexion plus large autour de l'accès des véhicules propres pour les plus précaires** incluant financeurs, collectivités, acteurs de la mobilité et associations.

3

Favoriser
l'accès
au crédit
pour les plus
vulnérables

Favoriser l'accès au crédit des personnes en situation de handicap



Témoignages

Un couple a souhaité souscrire un prêt immobilier afin de financer un bien immobilier à deux. L'homme ne perçoit que l'Allocation Adulte Handicapé. Pour le prêt, la banque ne prend en compte que les revenus de la conjointe et propose une souscription d'assurance en son nom à elle uniquement. L'Allocation Adulte Handicapé de Monsieur n'est donc pas prise en compte. De ce fait, le montant qui pourra être emprunté est insuffisant pour acquérir une maison dans le secteur géographique souhaité.

Un homme de 51 ans perçoit une pension d'invalidité de 1600 euros par mois. Malgré cela, les banques refusent de lui accorder un prêt de 20 000 euros. Leur argument principal est que la pension d'invalidité n'est pas considérée comme un revenu.

Un homme a souhaité souscrire un prêt immobilier de 40 000 euros. Il perçoit une pension d'invalidité de 980 euros par mois et une rente de sa prévoyance de plus de 2000 euros par mois. Sa banque refuse de lui prêter la somme au motif que les versements de pension d'invalidité et de rente ne sont pas des revenus valables.



Constat

Les personnes en situation de handicap qui ont pour seules ressources la pension d'invalidité et/ou l'allocation aux adultes handicapés (AAH) se voient régulièrement refuser l'accès au crédit à la consommation et au crédit immobilier.

Les remontées faisant état d'un refus d'accès au prêt immobilier aux personnes en situation de handicap se fondent sur deux cas de figure :

- les ressources de la personne sont trop faibles ou ne sont pas considérées comme des revenus stables par les banques.

- l'accès à une assurance de prêt immobilier est restreint (soit les assurances refusent, soit les surprimes sont dissuasives). Par ailleurs, le périmètre de convention AERAS ne concerne pas toutes les maladies chroniques.

3

Favoriser
l'accès
au crédit
pour les plus
vulnérables

Propositions



- **Améliorer les conditions d'accès au crédit des personnes ayant des revenus de remplacement ou de solidarité** de type AAH et recenser les pratiques de refus des banques.
- **Améliorer l'obligation de motivation des refus de prêt** de la part des banques.
- **Améliorer les conditions d'accès à une assurance pour un prêt immobilier pour les personnes en situation de handicap** par une évolution de la notion de risque lié à une situation de handicap.
- **Améliorer les conditions d'application de la convention AERAS** (S'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé)²¹ par une évolution de son périmètre et une amélioration de la garantie invalidité.

²¹ <https://www.aeras-infos.fr/cms/sites/aeras/accueil.html>



1234 5678 9101 234
EXP
FIN 09/22

4

Prévenir et éviter le surendettement

Mieux encadrer le crédit à la consommation
p. 36

Réaffirmer le rôle du conseiller bancaire
p. 40

Renforcer le dispositif « Point Conseil Budget »
p. 42

Sensibiliser dès le plus jeunes âge aux enjeux budgétaires
p. 44

Améliorer la prise en compte de la situation spécifique
des personnes sous main de justice
p. 45

Mieux encadrer le crédit à la consommation



Constat

Si nous reconnaissons le rôle positif que peut avoir le crédit à la consommation pour les ménages, il doit être adapté à leurs besoins et à leurs situations. Si tel n'est pas le cas, le crédit est porteur d'un risque de malendettement. Ce mécanisme est défini comme un processus d'accumulation de dettes non adaptées à une situation en voie de dégradation. Première étape menant vers le surendettement, il porte préjudice aux emprunteurs ainsi qu'à la communauté des consommateurs.

Les consommateurs doivent **avoir accès au crédit sans discriminations** (antécédents médicaux, âge, sexe, code postal indiquant que le consommateur vit dans un certain quartier...) qui sont encore difficiles à prouver dans la pratique. Des règles strictes interdisant l'utilisation de données personnelles sensibles permettront d'éviter la discrimination et donc d'améliorer l'inclusion financière.

Si **les risques étaient du côté des prêteurs** plus que des consommateurs, cela changerait la donne et pourrait contribuer à l'inclusion financière des personnes en situation de vulnérabilité.

De plus, **le crédit n'est pas une solution unique aux problèmes financiers et n'a pas vocation à compléter les systèmes d'aide publique aux**

Près de la moitié des Français ne se sentent pas suffisamment informés - de façon fiable et neutre - en matière financière.

Enquête sur l'éducation financière du grand public - Banque de France- educfi - csa (rapport OIB 2021)

personnes en difficulté sociale. En France, les Points Conseil Budgets doivent avoir les moyens de favoriser l'accès aux droits des personnes car le crédit ne peut pas remplacer une aide sociale nécessaire à laquelle certaines personnes ont droit sans arriver à y parvenir. **L'éducation financière devrait inclure une meilleure approche de la notion de crédit.**

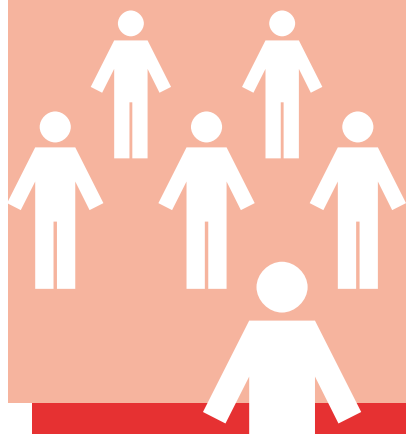
L'Union européenne étudie actuellement la révision de la directive de 2008 sur le crédit à la consommation. Il est donc important de se positionner.

Des questions restent à approfondir :

Comment évaluer **la solvabilité de l'emprunteur** afin de permettre des crédits à la consommation (achats ou locations) responsables, sans discrimination, en évitant les idées reçues, en

4

Prévenir
et éviter le
surendettement



4,1 millions
de personnes identifiées
comme fragiles
au 31 décembre 2021

Rapport OIB 2021

688 354
bénéficiaires de « l'offre
spécifique clients fragiles »
à fin 2021

Rapport OIB 2021

prenant en compte les possibilités à venir de l'emprunteur et pas seulement son passif **afin que le crédit soit facteur d'inclusion ?**

Comment protéger le consommateur sans discrimination ?

Le périmètre de la directive qui était celui de 2008 devrait s'élargir, jusqu'où ? Tous les crédits même ceux de moins de 200 € et de court terme, les microcrédits accompagnés (aujourd'hui exclus du champ de la directive alors qu'ils pourraient favoriser la transition énergétique), les achats à paiements fractionnés, les locations longues durées sans options d'achats (exemple du lave-linge à 550 € en cash et 720 € en

location sur 3 ans... sans bénéficier du lave-linge au bout de 3 ans puisque c'était une location).

Revoir la définition du « crédit à la consommation » qui suppose l'acquisition du produit à la fin pour éviter les locations abusives qui se développent et créent parfois de l'endettement alors qu'elles pourraient être un moyen d'achat permettant la mobilité durable par exemple.

Propositions



Pour imposer une distribution responsable du crédit :

- **Interdire toute forme de démarchage au crédit** et reconnaître les nouvelles formes de financements (mini crédits, paiements fractionnés, Location Longue Durée, Location avec Option d'Achat) comme des crédits à part entière.

Pour prévenir le malendettement et éviter le crédit en trop, nous demandons que :

- **Les établissements de crédit aient l'obligation de proposer une mesure de restructuration** dès le deuxième incident de remboursement et, en tout état de cause, avant une cession de crédit douteux à une société de recouvrement.
- **Réglementer le crédit à la consommation doit se faire avec une attention particulière pour les personnes en situation de vulnérabilité (que celle-ci soit passagère ou durable) :**
les personnes qui ont du mal à finir le mois, les personnes malades ou en difficulté qui rencontrent des obstacles pour gérer un budget souvent lui-même insuffisant (aides sociales trop faibles, pas d'accès aux assurances pour raison médicale...), les personnes confrontées à l'illectronisme... Les personnes les plus vulnérables sont souvent celle qui

4

Prévenir
et éviter le
surendettement

utilisent les crédits à coût élevé. Sans discrimination aucune, il s'agit de proposer des crédits accessibles à tous selon leurs besoins en évitant aux plus fragiles de payer des taux et frais usuraires. L'accès au crédit doit favoriser l'inclusion des personnes (par exemple, avoir un moyen de déplacement pour aller au travail, un logement aménagé selon la composition de la famille...). La directive européenne doit couvrir tous les crédits et prêts mis à disposition des consommateurs pouvant impacter leur équilibre budgétaire lors du remboursement. **Dans tous les cas, tous les coûts liés aux crédits doivent être connus par le consommateur au moment où il contracte un crédit.**

- **Par ailleurs l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité doit être réfléchi afin que ceux qui en ont le plus besoin aient accès au crédit.** Cela demande des solutions spécifiques au milieu rural, la possibilité d'être renseigné sans frais par un conseiller (en personne et non pas seulement sous format numérique), le non recours systématique à internet pour toute démarche bancaire.
- La directive de l'Union européenne sur le crédit à la consommation doit avoir pour objectif premier **d'améliorer la vie de ceux qui aujourd'hui s'endettent par manque d'information** sur le coût réel et sur les organismes présentant une offre.
- **Les informations données aux consommateurs doivent être claires et compréhensibles** pour que le crédit à la consommation soit un atout d'inclusion pour les personnes en situation de vulnérabilité.
- **Tout consommateur doit pouvoir comprendre les conséquences financières d'un crédit** et qu'en général, emprunter coûte de l'argent. Concernant les crédits dit « gratuits », des informations sur les conséquences de paiement manqué ou tardif sont indispensables (intérêts, frais de recouvrement...).
- **Il est nécessaire aussi de mieux encadrer la protection des données afin d'éviter que des personnes déjà endettées ne reçoivent de nouvelles sollicitations.** Interdire certaines pratiques publicitaires (sous différentes formes : démarchage téléphonique, internet, harcèlement en magasin...) qui poussent les consommateurs vers des produits de crédit à la consommation qu'ils ne pourront pas rembourser en temps voulu.
- **Les consommateurs doivent pouvoir se rétracter facilement quelle que soit la technique de vente utilisée.**
- **Il est important de fournir aux consommateurs en difficulté des solutions immédiates et personnalisées de conseil en matière de surendettement** et permettre ainsi un rétablissement rapide du budget, en veillant à tout moment à ce que les remboursements n'empiètent pas sur les dépenses de vie raisonnables, pour permettre la participation du débiteur à la société dans la dignité.

4

Prévenir
et éviter le
surendettement

- **À titre préventif il faut mieux encadrer le crédit renouvelable ou crédit revolving, permanent ou re-constituable** (crédit à la consommation pas directement lié à l'achat d'un bien spécifique, contrairement à un crédit affecté). Pour cela, une fois définies les conditions de prêts, il faut que ce soient les prêteurs qui prennent des risques et non les clients qui s'endettent pour finir le mois avec un crédit renouvelable qui mène très souvent au surendettement avec des taux d'intérêt usuraires.
- Transférer les risques sur les prêteurs les rendra responsables avec des garanties pour que les personnes à risque puissent emprunter (préciser les conditions acceptables et les imposer aux prêteurs à leurs risques et périls). **Il faut plafonner les taux d'intérêts et les coûts excessifs du crédit à la consommation.**
- Avec le développement des nouvelles technologies, d'internet et des réseaux sociaux ces vingt dernières années, les données numériques sont de plus en plus utilisées et cela rend facile d'exploiter le comportement des consommateurs pour leur faire signer un contrat de crédit à la consommation pour un bien inutile (plus cher que celui correspondant au besoin réel de la personne). L'intelligence artificielle ne peut remplacer le dialogue d'un prêteur avec un emprunteur. Connaître non seulement le passif de l'emprunteur mais aussi ses projets est important. **Un délai de réflexion de 14 jours pour pouvoir se rétracter doit être possible quel que soit le montant du crédit.**
- **Limiter les taux d'intérêt (et leur variation) ainsi que les frais, y compris (et surtout) pour les petits prêts, revoir les prêts à court terme et à coût élevé trop souvent accordés à des personnes en situation de vulnérabilité.**

4

Prévenir
et éviter le
surendettement

Réaffirmer le rôle du conseiller bancaire



Constat

Le banquier a un devoir de conseil et d'information vis-à-vis de son client, qui doit pouvoir s'engager en toute connaissance de cause. Or, aucun texte de loi n'évoque ce devoir de conseil, malgré la jurisprudence et ce que les banques elles-mêmes affirment (comme par exemple le Crédit Agricole) : « *Notre objectif est d'être à l'écoute des besoins des clients, de les aider à se poser les bonnes questions en fonction de leur trajectoire de vie, pour leur permettre de choisir les produits et les services adaptés à leur situation* ».

Cependant, les ménages que nous accompagnons nous partagent un constat différent. Certains « conseillers bancaires » agissent davantage comme des commerciaux, essayant de vendre des produits plutôt que de prodiguer des conseils. Plusieurs enquêtes corroborent ces témoignages : [L'enquête de Cash Investigation](#) diffusée en janvier 2021, ou encore [le témoignage d'une chargée de clientèle pour MoneyVox](#) en avril 2021. Nous constatons aussi que certains clients ont « peur » de rencontrer leur conseiller bancaire. Il est donc nécessaire de mieux prendre en compte chaque famille en précarité en établissant un lien de confiance avec « leur » conseiller.

Ces témoignages sont corroborés par de nombreuses enquêtes d'opinion :

1 Français sur 2 pense que les banquiers font passer leurs intérêts avant ceux de leurs clients (enquête Yougov, Moneyvox)

68% d'entre eux souhaiteraient qu'elle devienne un service public gratuit.

Et du côté des conseillers bancaires eux-mêmes cela va mal : 64 % d'entre eux estiment ne pas disposer du temps nécessaire pour faire leur travail correctement²².

Enfin, quel service bancaire souhaite-t-on à l'ère des néobanques ? Même dans les banques classiques, certains tarifs sont payants au guichet mais gratuits sur internet. Or ce sont justement les plus fragiles qui ont besoin d'aller au guichet et d'avoir un contact humain, un accompagnement dans leur démarche. Et quid de l'accès au numérique ? En 2019, parmi les 10 % des ménages les plus modestes, seulement 68 % disposent d'un ordinateur et 75 % d'un accès à Internet, contre respectivement 95 % et 96 % des 10 % des ménages les plus aisés. En 2019, 23 % des Français de plus de 12 ans ne possédaient pas de smartphone !²³

4

Prévenir
et éviter le
surendettement



68 %
des Français
souhaitent que
l'accès à un compte
bancaire devienne un
service public gratuit

1 Français sur 2
pense que les banquiers
font passer leurs intérêts
avant ceux
de leurs clients

Enquête Yougov, Moneyvox



²² https://www.moneyvox.fr/banque/actualites/83190/pourquoi-votre-conseiller-est-au-bord-de-la-crise-de-nerf?utm_source=cbanque&utm_medium=email&utm_campaign=lettre-essentiel-245

²³ <https://www.senat.fr/rap/r19-711/r19-7112.html>

Propositions



- **Inscrire dans la loi, tout comme pour les notaires, l'obligation de conseil pour tous les conseillers bancaires.** Il doit fournir une information complète et proposer à ses clients les moyens les plus adaptés à leurs situations. Il doit être impartial et faire passer l'intérêt du client avant l'intérêt de son employeur. Il faut définir le rôle de conseiller et les éventuelles primes liées à la vente ainsi qu'au conseil.
- Revoir les délais de réflexion suite à la proposition d'un contrat (pas de signature sur place) et **légiférer enfin pour que des sanctions financières ou juridiques s'appliquent dans le cas de ventes « forcées ».**
- **Préciser l'obligation d'information fiable et accessible** : en particulier les traductions et le FALC (facile à lire et à comprendre).

4

Prévenir
et éviter le
surendettement

Renforcer le dispositif

« Point Conseil Budget »



Témoignages

Caroline, Conseillère en Éducation Sociale et Familiale (CESF) à Familles Rurales, assure les suivis sociaux des personnes vulnérables, notamment sur la partie surendettement : « Il serait intéressant de coordonner plus efficacement les différents acteurs intervenant dans le champ social mais aussi bancaire et financier. Que chacun identifie et comprenne mieux les missions des autres permettrait un traitement plus rapide et efficient des demandes et des orientations. Cela faciliterait le travail de chacun et rendrait plus fluides les actions en faveur des publics défavorisés. Le besoin en accompagnement social est prégnant sur le territoire, les publics vulnérables ont besoin d'être accompagnés dans leurs démarches notamment d'accès aux droits. Notre objectif est d'être présent partout où les besoins existent, en étant mobiles afin de permettre aux personnes isolées, quelles que soient leurs problématiques de bénéficier d'informations, d'orientation et de suivi... La mise en place d'actions collectives, comme les ateliers Espaces France Services, sont un vecteur de lien social et de partage d'expériences formidables tant pour les participants que pour les intervenants.

Familles rurales



Constat

Les Points Conseil Budget (PCB) sont des structures d'accueil inconditionnel destinées à accompagner toute personne rencontrant des difficultés budgétaires et ayant besoin d'un accompagnement. Les objectifs des Points Conseil Budget sont de « prévenir le surendettement et de favoriser la culture financière et budgétaire ». Leur rôle est primordial et nous jugeons que c'est un dispositif nécessaire qui doit s'adapter pour répondre aussi aux publics les plus isolés et les plus vulnérables²⁴.

Plusieurs enjeux se posent aujourd'hui sur les Points Conseil Budget :

- L'interprétation des données du rapport d'activité par les Points Conseil Budget ne permet pas de les uniformiser et donc de bâtir des statistiques fiables qui nourriront la réflexion sur le dispositif.



500

Points Conseil Budget

2 379 Espaces France services

Ministère de l'Economie et des Finances

- Certains acteurs ont une action similaire des Points Conseil Budget sur leur territoire, pour favoriser l'inclusion financière et lutter contre le malendettement et surendettement. Il est nécessaire d'inclure ces structures, ne souhaitant pas être labélisée, dans l'écosystème local.

- **Les Points Conseil Budget ne sont pas assez connus.**

²⁴ <https://particuliers.banque-france.fr/je-suis-un-intervenant-social>

Les Points Conseil Budget, un dispositif efficace.

Une évaluation de 2021 commandée par la Direction Générale de la Cohésion sociale mesure les effets qualitatifs et quantitatifs de l'accompagnement dans les Points Conseil Budget sur les bénéficiaires (500 Points Conseil Budget et personnes accompagnées). Une meilleure gestion budgétaire, prise de conscience de la situation, amélioration de la confiance en soi pour 64 % des personnes interrogées. Une amélioration de la situation financière et du reste à vivre (59 %). Une diminution des dépenses/charges et augmentation des ressources des bénéficiaires (64 %). Un accès aux droits plus important au cours du temps grâce à une meilleure information et sur les organismes pouvant les aider pour 73 %. Les conditions de vie des bénéficiaires s'en voient améliorées (logement, employabilité, santé, autonomie, situation familiale...) avec des effets positifs sur l'aspect psychosocial (62 %). Cet accompagnement neutre, gratuit et sans stigmatisation, leur permet également de mieux maîtriser les outils numériques (notamment du fait de la crise sanitaire). Les bénéficiaires deviennent acteurs de leur situation. Nous notons que d'autres facteurs externes aux Points Conseil Budget contribuent également à améliorer la situation des personnes : entourage familial, autres dispositifs...



Voir la carte des Points Conseil Budget labellisés en France

[https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?](https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?ll=46.80243111740133%2C1.9454069106307021&z=6&mid=1TGkWNkqErT4-SNT4dVBsSAo7B_1iNAHH)

[ll=46.80243111740133%2C1.9454069106307021&z=6&mid=1TGkWNkqErT4-SNT4dVBsSAo7B_1iNAHH](https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?ll=46.80243111740133%2C1.9454069106307021&z=6&mid=1TGkWNkqErT4-SNT4dVBsSAo7B_1iNAHH)

Propositions



- Renforcer le pilotage national du dispositif grâce à une équipe dédiée.
- Diffuser une campagne nationale de communication grand public sur les Points Conseil Budget.
- Articuler les « Espaces France Services » avec ce dispositif.
- Mettre en place de permanences mobiles permettant d'« aller vers » les publics ciblés.
- Ouvrir le label à des associations ou structures qui ne demandent pas le financement public.
- Obtenir auprès des caisses d'allocations familiales et des Caisses d'Assurance Maladie de Pôle emploi un lien direct avec un interlocuteur pour faciliter le partage des informations (après accord des personnes). La même chose pourrait être obtenu de la Banque de France pour suivre les dossiers de surendettement.

4

Prévenir
et éviter le
surendettement

Sensibiliser dès le plus jeune âge aux enjeux budgétaires



Constat

Dans la dernière enquête de la Banque de France sur l'éducation financière, seules 20 % des personnes interrogées considèrent avoir une connaissance élevée sur les questions financières. Par ailleurs, 84 % des sondés pensent qu'un enseignement d'éducation budgétaire et financière devrait être dispensé à l'école²⁵.

Il apparaît de plus en plus nécessaire de prévenir, former, favoriser l'éducation populaire pour éviter les arnaques et les mauvais conseils. Les associations apprécient les formations et outils proposés par la Banque de France, comme

le passeport EDUCFI (classe de 4^e) et les interventions dans le cadre du Service National Universel, mais il y a un travail à faire pour mieux répondre aux attentes de publics en situation de vulnérabilité et pour aider les jeunes à ne pas rentrer dans des arnaques financières y compris sur internet (revente de sms, publicités rémunérées inadaptées au public...).

Propositions



- **Évaluer les actions mises en place par EDUCFI** en fonction des territoires pour améliorer l'offre dans certains départements et mieux toucher toutes les populations.
- **Proposer des ateliers de sensibilisation au budget dès le primaire puis obligatoires au collège pour toutes et tous.** Nous proposons ces ateliers dès 12 ans, âge à partir duquel - avec l'accord de ses parents - un mineur peut demander lui-même, l'ouverture d'un livret jeune, déposer ou retirer des sommes sur son compte ou son livret.

4

Prévenir
et éviter le
surendettement

²⁵ https://www.banque-france.fr/sites/default/files/audirep_banque_de_france_resultats_educfi_v3.pdf

Améliorer la prise en compte de la situation spécifique des personnes sous main de justice

Illustrations :

Le rapport de recherche « Dettes de détenu.e.s, état des lieux » de la sociologue Hélène Ducourant nous apporte un éclairage les difficultés rencontrées dans l'accompagnement des personnes détenues face à leur (sur-)endettement. Ces citations d'entretiens avec des assistantes sociales issus du rapport illustrent les difficultés pratiques auxquels elles sont confrontées :

« Parce que la détenue est encore « prévenue » (en attente de jugement), les courriers qui arrivent, restent donc à la fouille. Une personne de la famille est allée chercher les deux ans de courrier dans la boîte aux lettres du logement de la détenue [...] Et évidemment, ce n'était que du courrier financier, que du financier, que des huissiers, que des amendes, des loyers de retard... 2 ans que de ça »

[au sujet de l'ouverture d'un compte bancaire] « Ils ne peuvent pas, parce qu'il faut que la personne se présente au guichet. Après, on peut penser qu'il y a des possibilités en fonction de la peine, d'organiser des permissions de sortie [...] Mais, le problème est qu'il faut des papiers d'identité, et on ne leur remettra jamais des papiers d'identité, puisque tant qu'ils sont sous écrou, ils ne peuvent pas être en possession de leur propre copie de pièces d'identité »

Dans « Au dernier barreau de l'échelle sociale la prison », on retrouve l'idée que les sanctions économiques qui s'ajoutent à la peine d'incarcération sont vécues comme une double peine qui condamne à vie à se maintenir dans la pauvreté :

« Quant aux indemnités, oui sur le principe, mais quand elles sont exorbitantes, elles représentent une peine à perpétuité... » (extrait d'entretien d'une personne ayant vécu une expérience de détention)

« Les montants des amendes aux sommes astronomiques paupérisent le détenu, mais aussi toute sa famille. » (extrait d'entretien d'une personne ayant vécu une expérience de détention)

4

Prévenir
et éviter le
surendettement



Constat

Dans l'étude d'Emmaüs France et du Secours Catholique sur les liens entre pauvreté et prison « Au dernier barreau de l'échelle sociale la prison », les questions budgétaires, financières et bancaires apparaissent comme une source d'angoisse forte et de découragement, à la fois durant la détention mais également en prévision de la sortie. À la question « qu'est ce qui est le plus difficile pour vous ? », les réponses obtenues ont trait aux dettes et à leur paiement qui semble impossible : **deux tiers des personnes interrogées en détention déclarent être en situation de surendettement.**

Déséquilibres budgétaires et excès de dettes

Les phénomènes d'endettement et de surendettement affectant les détenus sont peu visibles et peu traités. L'entrée en détention met mécaniquement fin à l'entrée de ressources (salaire, prestations sociales). De plus la suspension des dépenses extérieures varie de difficile à impossible : crédits, loyers, contrats de consommation, pensions alimentaires et autres factures continuent d'être débitées sur un compte qui n'est plus alimenté.

Moins d'un détenu sur quatre a accès à du travail en détention et celui-ci est faiblement rémunéré. Les salaires varient de 20 à 45 % du SMIC, soit de 2,05 € à 4,61 € de l'heure, et la durée moyenne hebdomadaire du travail aux ateliers est de 17 heures/semaine. Il faut alors se reposer sur le soutien familial qui est loin d'être systématique et bien souvent insuffisant face aux poids des frais liés à la vie en détention, et à la mise au paiement d'une condamnation pénale (frais de justice, amendes, dommages et intérêts, frais d'avocat...). Ces charges viennent aggraver la situation financière d'une population où la précarité est déjà sur-représentée.

Communication avec l'extérieur entravée

Par ailleurs, la détention implique une temporalité et des contraintes spécifiques.

- L'accès à internet y est interdit pour les personnes détenues et très limité pour leurs accompagnants. Les démarches doivent se faire par courrier, avec des délais importants de transmission liés aux contrôles pouvant être effectués par l'administration pénitentiaire et/ou les services judiciaires, ou bien par téléphone, avec des demandes d'autorisation préalables.

- La majorité des démarches doit se faire par écrit, or l'illettrisme (qui touche près de 10 % des personnes détenues) et l'absence de maîtrise de la langue française (près de 25 % des personnes détenues sont de nationalité étrangère) sont des freins supplémentaires à la réalisation des démarches.

- L'absence de document d'identité en cours de validité (ou les difficultés d'accès à ces derniers, conservés à l'extérieur ou bien au vestiaire des établissements pénitentiaires) constitue également l'un des principaux freins aux démarches.

Dans ce cadre, la gestion de son compte bancaire extérieur et plus généralement de sa situation financière apparaît particulièrement complexe, la plupart des organismes (banque, société de crédit, organismes de consommation...) ne disposant pas de process dédié tenant compte de la situation particulière des personnes détenues.

La mise en œuvre effective des mécanismes de droit commun (droit au compte, demande de surendettement, de suspension temporaire des crédits, de résiliation des contrats de consommation, d'échelonnement ou de grâce...) est donc confrontée dans la pratique à de nombreux obstacles.

Moins d'un détenu sur quatre a accès à du travail en détention et celui-ci est faiblement rémunéré.

4

Prévenir
et éviter le
surendettement



- **Améliorer la prise en compte de la situation spécifique des personnes incarcérées par les organismes bancaires** : faciliter le dispositif de procuration à un tiers de confiance ; faciliter la suspension des crédits ; **rendre automatique le passage offre client fragile pour toute personne détenue**, sur simple présentation d'un certificat de présence en détention.
- **Faire de la détention un motif légal et systématique de suspension et de résiliation des contrats de consommation**, sur simple présentation d'un certificat de présence en détention.
- S'inspirer de l'expérience de la Coopérative Bank au Royaume-Uni afin de **permettre l'ouverture d'un compte sur présentation d'un certificat de présence**, laquelle remplace la pièce d'identité, afin de faciliter l'exercice effectif du droit au compte (voir page 50 du rapport d'enquête d'Hélène Ducourant).
- **Renforcer l'information des personnes détenues sur les démarches devant être effectuées au moment de leur incarcération** (suspension de certains freins, résiliation des contrats de consommation...) et les procédures pouvant être mises en œuvre (demandes de suspension, d'échelonnement, surendettement etc.) par le biais d'un livret dédié en plusieurs langues, et de présentations orales d'information collective, notamment lors du processus d'accueil des arrivants.
- Renforcer la formation des assistants sociaux et des conseillers pénitentiaires d'insertion et de probation pour améliorer la connaissance et la prise en charge des situations d'endettement (accès à la procédure de de surendettement, droit au compte, offre client fragile...). **Cela pourrait se concrétiser par la création et la diffusion d'un livret de la Banque de France sur les procédures possibles pour ce public spécifique** ainsi que par l'intervention d'associations spécialisées dans l'aide à la gestion budgétaire et la lutte contre le malendettement auprès des personnes détenues.
- Faciliter l'accès à la procédure de surendettement :
 - **En rendant plus claire la liste des pièces obligatoires** et celles qui sont facultatives **pour le dépôt d'un dossier de surendettement** auprès de la Banque de France par une personne détenue.
 - **En acceptant le certificat de présence en détention** en guise de pièce d'identité et en renforçant les liens entre les banques de France et les lieux d'incarcération sur les territoires.





5

Améliorer l'accès à l'épargne

Garantir l'accès à l'épargne pour les personnes
en situation de handicap

Garantir l'accès à l'épargne pour les personnes en situation de handicap



Témoignages

*Un homme de 38 ans percevait l'Allocation Adulte Handicapé (903,60 euros par mois) ainsi que le complément de ressources (179,31 euros par mois). Sa mère lui avait pris des parts sociales à la Caisse d'Epargne. Cela a généré 48,41 euros d'intérêts. A cause de ces intérêts perçus, son AAH a diminué après recalcul par la CAF et il a perdu le bénéfice du complément de ressources.
À l'année, cela se traduit par une perte de plus de 2 000 euros de ressources.*

Réseau APF France Handicap



Constat

Le montant de l'épargne est pris en compte dans le calcul du montant l'Allocation Adulte Handicapé, ce qui entrave l'accès aux aides et aux compléments.

Pour calculer le montant de l'Allocation Adulte Handicapé, les ressources du bénéficiaire doivent être inférieures à un plafond. Au-delà de ce plafond, le montant de l'Allocation Adulte Handicapé diminue.

Les ressources qui entrent en compte pour calculer le plafond sont, de manière générale, les revenus imposables de la personne.

Or, les intérêts générés par l'épargne sont imposables à l'impôt sur le revenu et donc pris en compte dans le calcul de l'Allocation Adulte Handicapé. Ainsi, si l'épargne du bénéficiaire de l'Allocation Adulte Handicapé génère des intérêts, même d'un faible montant, cela peut avoir pour conséquence de diminuer le montant de l'Allocation Adulte Handicapé.

Cette diminution de l'Allocation Adulte Handicapé peut également avoir un impact sur le versement du complément de ressources ou de la majoration pour la vie autonome qui viennent compléter l'AAH²⁶. En effet, ces deux prestations d'une centaine d'euros par mois, sont attribuées uniquement si l'AAH est versée à taux plein, c'est-à-dire en intégralité à la personne (ou si elle est versée en complément d'un avantage vieillesse, invalidité, d'une rente accident du travail ou maladie professionnelle ou d'une allocation supplémentaire d'invalidité). Pour les nombreux bénéficiaires qui ne perçoivent que l'Allocation Adulte Handicapé, le fait de ne plus la percevoir à taux plein leur supprime le droit au complément de ressources ou à la majoration pour la vie autonome, et ce même si l'Allocation Adulte Handicapé n'est diminuée que de quelques euros par mois.

²⁶ Le complément ressources et la MVA sont des prestations forfaitaires qui s'ajoutent à l'allocation aux adultes handicapés (AAH) pour constituer ce que l'on appelle la « garantie de ressources ».

Propositions



- **Instaurer un seuil** pour la prise en compte des intérêts de l'épargne dans le calcul de l'Allocation Adulte Handicapé.

Permettre et développer la micro-épargne :

Peu d'associations aujourd'hui portent la question de la micro-épargne. Il nous semble cependant que c'est un sujet qui devrait être porté politiquement, et développé dans le cadre d'une politique ambitieuse d'inclusion financière.

La micro-épargne est une réserve d'argent constituée de petites sommes qui n'ont pas été consommées ni par les dépenses contraintes ni par les dépenses quotidiennes. Elles auraient été invisibles si elles n'étaient pas mises de côté. Épargner peu à peu de petites sommes (dès 1 euro) permet de mieux maîtriser son budget et ses dépenses. Cela ouvre la possibilité de réaliser un projet, faire face à une dépense imprévue ou tout simplement se faire plaisir ou faire plaisir à ses proches.

La micro-épargne accompagnée permet de répondre à un besoin exprimé par des personnes rencontrant des difficultés financières : être appuyé dans sa démarche d'épargne, être secondé dans la définition d'un projet et être conseillé dans l'usage du numérique pour devenir autonome sur la gestion en ligne de son livret de micro-épargne et plus généralement sur la constitution d'une épargne. Cet accompagnement peut être fait, notamment par des bénévoles d'associations ou un CCAS qui peuvent, de surcroît, décider d'abonder l'épargne constituée.

5

Améliorer
l'accès
à l'épargne

CHANGE



Soutenir les personnes réfugiées par des mesures spécifiques

Moyens de paiement et banques
- personnes fuyant la guerre en Ukraine de toutes nationalités
(ukrainienne, russe et toute autre)

p. 54

Moyens de paiement et banques pour les personnes fuyant la guerre en Ukraine de toutes nationalités (ukrainienne, russe et toutes autres)

La guerre en Ukraine montre des avancées possibles pour l'accès aux moyens de paiement et aux comptes bancaires pour des personnes migrantes. Nous souhaitons que cela permette de tirer des enseignements pour répondre à d'autres situations rencontrées par des personnes migrantes, qu'elles proviennent d'une situation de conflit, environnementale ou autre, quel que soit leur continent d'origine.

Pour les citoyens Ukrainiens venant en France

- Certaines personnes venues d'Ukraine se sont vu refuser de changer les espèces ukrainiennes avec lesquelles elles sont arrivées. Même si c'est difficile pour les banques qui ont recentré souvent ce type de service de change sur seulement certaines agences, le conseiller doit être capable de se renseigner et d'orienter en s'appuyant sur un collègue de sa banque du service international.

En règle générale, les bureaux de change en France n'acceptent pas, sauf éventuelle exception (non identifiée par la Banque de France), de convertir la monnaie ukrainienne. Cette situation prévalait déjà avant la guerre en cours, cette monnaie étant volatile et peu demandée. Le rouble était parfois traité par certains bureaux de change mais il semble que ce ne soit plus le cas dans le contexte actuel. Si des réfugiés ukrainiens sont en possession de dollars US, les bureaux de change traitent naturellement cette devise.

S'agissant des banques, celles-ci ne pratiquent que rarement le change manuel et il est très généralement réservé aux clients de la banque.

À priori, elles ne devaient déjà pas proposer de change avec la monnaie ukrainienne (comme les bureaux de change).

Les (rares) changeurs automatiques des banques (dans les aéroports, par exemple) ne proposent que les principales devises, en aucun cas la devise ukrainienne.

- Concernant les transferts de fonds de comptes bancaires basés en Ukraine vers la France, certaines banques recherchent l'origine des fonds : les personnes ne peuvent justifier ces fonds dans les circonstances actuelles. La Banque de France est consciente que cela pose problème et travaille sur la question. Pour ce qui est de transférer des fonds par virement d'un compte bancaire en Ukraine sur un compte bancaire en France, il n'y a pas de problèmes de principe, hormis la capacité des banques ukrainiennes à le faire dans la situation actuelle, et en soulignant que la banque située en France a des diligences à appliquer en matière de lutte contre le blanchiment d'argent.
- Naturellement, les banques demandent certains documents pour l'ouverture d'un compte, dont un document d'identité. En cas d'incapacité à obtenir l'ouverture d'un compte, les citoyens ukrainiens réfugiés en France peuvent demander le bénéfice de la procédure de droit au compte : ils peuvent s'adresser à la Banque de France du département concerné.
- Les flux financiers depuis et vers l'Ukraine sont possibles, La Banque Postale a décidé, dès le début du conflit, d'exonérer les frais des virements internationaux et des transactions Western Union vers l'Ukraine.

Un livret d'information à destination des organismes financiers sur « L'ouverture d'un compte courant pour les bénéficiaires de la protection temporaire » est proposé par la Délégation Interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés : <https://accueil-integration-refugies.fr/2022/05/05/livret-bancarisation/>

Pour les citoyens russes en France

- Les cartes de paiement émises par des banques russes ne fonctionnent pas. Pour récupérer des fonds qui sont sur un compte en Russie tout dépend de la banque car certaines font l'objet de sanctions et d'autres pas (certaines sont encore sur swift). Il faut demander à être en relation avec le service international de la Banque qui doit pouvoir informer précisément si avec telle ou telle banque c'est faisable ou pas. Le temps n'est pas en faveur des personnes car les restrictions augmentent de jour en jour.
- Pour ce qui est des personnes en Russie qui veulent utiliser des cartes françaises, tout dépend des banques en Russie car certaines sont déjà totalement désorganisées.
- Pour les citoyens russes, hors les personnes qui font l'objet de sanctions, il n'y a pas d'obstacle de principe à ce qu'elles puissent ouvrir (ou conserver) un compte dans une banque située en France et utiliser les moyens de paiement associés pour des paiements dans l'Union européenne.
- Les transferts Western Union vers la Russie, la Biélorussie et l'Afghanistan sont fermés. Ces opérations restent accessibles dans les points de vente Western Union et en ligne sur wu.com.

**Soutenir
les personnes
réfugiées
par des mesures
spécifiques**

Propositions



- **L'harmonisation de l'information** précontractuelle avant l'initiation d'un transfert d'argent dans laquelle doit figurer le tarif réel du transfert prenant en compte les frais de change appliqués.
- **L'interdiction des frais facturés** aux bénéficiaires de transferts d'argent.



Lien de la foire aux questions de la Banque de France

<https://particuliers.banque-france.fr/crise-ukrainienne-reponses-aux-questions-les-plus-frequentes>

Plus généralement, la crise humanitaire en Ukraine a mis sur le devant de la scène l'enjeu des frais de transferts d'argent internationaux.

En effet, les personnes concernées sont nombreuses à venir en aide à ses ressortissants par des dons. C'est plus particulièrement le cas de ceux qui réalisent des transferts d'argent à leurs proches qui n'ont pas encore pu fuir la guerre ou qui souhaitent rester dans leur pays.

Alors qu'on attendrait que ces sommes profitent pleinement à ceux qui en ont le plus besoin, cet impératif ne sera pas respecté, une fois de plus, en raison de la cherté des frais de transfert d'argent internationaux. En France, ils atteignent environ 7 % de la somme envoyée²⁷.

Cette cherté provient en particulier de l'opacité entretenue par les sociétés de transferts d'argent sur la facturation de frais de change qui représentent en moyenne un quart du coût de ces transactions.

Dès lors, il est impératif que les pouvoirs publics créent les conditions d'une concurrence salubre sur ce marché qui nécessite en particulier :

- L'harmonisation de l'information précontractuelle avant l'initiation d'un transfert d'argent dans laquelle doit figurer le tarif réel du transfert prenant en compte les frais de change appliqués ;
- L'interdiction des frais facturés aux bénéficiaires de transferts d'argent sur lesquels la concurrence ne peut jouer aisément

²⁷ Crise humanitaire en Ukraine, L'UFC-Que Choisir demande la baisse rapide des tarifs des frais de transfert d'argent, 2022.

Présentation des associations coordinatrices et en soutien

Coordination :



Secours Catholique - Caritas France

Le Secours Catholique Caritas France fondé en 1946 inscrit son action dans les valeurs de respect de la dignité de la personne humaine, de justice, de solidarité, de fraternité, de paix et de réconciliation, de développement intégral de la personne humaine. En associant les personnes les plus démunies et exclues à ses actions et à ses projets, le Secours Catholique Caritas France permet à ses interlocuteurs de prendre en compte davantage encore un certain nombre de précarités, de détresses et d'exclusions. En donnant place et parole aux plus démunis, le Secours Catholique agit pour la transformation sociale. En 2011, le Secours Catholique - Caritas France, la Croix Rouge Française et l'Union Nationale des Centre Communaux d'Action Sociale (UNCCAS) publiaient un « manifeste pour l'inclusion bancaire en France des populations fragiles., ou comment lutter à grande échelle contre une forme latente d'exclusion sociale ». 11 ans plus tard 7 associations et collectifs coordonnés par le Secours Catholique Caritas France et Emmaüs France dressent aujourd'hui un état des lieux de la situation de l'inclusion financière dans ses différentes composantes : l'accès aux moyens de paiement et l'inclusion bancaire prenant en compte le contexte de la finance qui a évolué et le numérique qui a un fort impact sur la question. Les propositions sont bâties à partir des personnes concernées, en situation de vulnérabilité passagère ou durable, qu'elles rencontrent au quotidien.

Contact : genevieve.colas@secours-catholique.org 06 71 00 69 90



Emmaüs France

Créé par l'abbé Pierre en 1949, Emmaüs représente aujourd'hui un réseau de 298 structures et 30 000 acteurs présents partout en France. Marqué par la force du message de son fondateur, le Mouvement a rapidement compris la nécessité de s'inscrire à la fois dans une démarche d'interpellation politique et d'actions de terrain. Pionnier en matière de développement durable et d'économie circulaire, Emmaüs donne une deuxième vie aux objets et une seconde chance aux femmes et aux hommes qu'il accueille et qui effectuent, pour bon nombre d'entre eux,

l'activité historique du Mouvement : la collecte, le réemploi et la vente. Chaque année, ce sont près de 300 000 tonnes d'objets collectés qui sont valorisés et qui participent à financer le projet social et solidaire du Mouvement. À travers ses Communautés, ses structures d'insertion ou d'hébergement, ses SOS Familles et ses Comités d'Amis, Emmaüs accueille, soutient et accompagne sur le terrain des personnes exclues du système : sans-abri, chômeurs de longue durée, familles surendettées, personnes exilées, sortants de prisons... Le Mouvement Emmaüs est aussi un véritable laboratoire d'innovations sociales, et invente chaque année de nouvelles solutions pour lutter contre l'exclusion sous toutes ses formes.

Contact : tlargeron@emmaus-france.org 06 80 30 28 64



UFC Que Choisir

L'UFC-Que Choisir est une association loi 1901 forte de 137 associations locales regroupant plus de 133 338 adhérents et assurant 251 points d'accueil répartis sur l'ensemble du territoire français. Notre association diffuse sa revue mensuelle « Que-Choisir » à 400 000 abonnés et a 215 000 abonnés en ligne à son site <https://www.quechoisir.org>. La fédération a essentiellement pour objet :

- de promouvoir, d'appuyer et de relier entre elles les actions individuelles ou collectives des consommateurs, contribuables et usagers tendant à garantir la reconnaissance et le respect de leurs droits, la libre expression de leurs opinions et la défense de leurs intérêts tant individuels que collectifs ;*
- de favoriser la prise en charge des problèmes de consommation par les consommateurs eux-mêmes ;*
- de représenter les groupements et personnes qui se préoccupent de définir et de soutenir l'action des consommateurs en vue de leur permettre de conquérir et d'exercer leur pouvoir.*

Contact : mrobin@quechoisir.org

APF France Handicap



Créée en 1933, APF France handicap est la plus importante association française, reconnue d'utilité publique, de défense et de représentation des personnes en situation de handicap et de leurs proches.

Connue jusqu'en 2018 sous le nom d'Association des Paralysés de France (APF), APF France handicap agit pour l'égalité des droits, la citoyenneté, la participation sociale et le libre choix du mode de vie des personnes en situation de handicap et de leur famille.

Son projet associatif "Pouvoir d'agir, pouvoir choisir" propose 5 axes stratégiques pour une société inclusive et solidaire.

Elle réunit 85 000 acteurs impliqués au quotidien dont 35 000 usagers, 21 000 adhérents, 15 000 salariés et 12 500 bénévoles.

Contact : carole.saleres@apf.asso.fr 01 40 78 69 43

Avec la collaboration de :



Familles rurales

Familles Rurales, réseau de 1850 associations locales implantées sur plus de soixante-dix départements et en Outre-Mer, innove depuis des décennies pour animer les territoires et répondre aux besoins sociaux avec des activités d'utilité sociale et des services d'intérêt général, dans la proximité, de l'accueil des tout-petits au soutien aux personnes âgées. La fédération nationale, reconnue d'utilité publique, regroupe 80 fédérations départementales et régionales. Familles Rurales est le premier mouvement familial français avec 121 000 familles adhérentes. Portée par 25 000 bénévoles, l'organisation s'est néanmoins professionnalisée ces dernières décennies et compte aujourd'hui 17 000 salariés. Familles Rurales s'investit sur des territoires ruraux et périurbains,

autant sur des villages que dans des bourgs ou des petites villes, et couvre plus de 10 000 communes.

Au-delà de la gestion d'établissements ou de services, il dispose d'un réseau d'environ 350 structures de proximité et de lieu d'accueil fixes

et itinérants (tiers-lieux, espaces de vie sociale, points de médiation numérique, ...). Il accueille également le public en difficulté financière dans ses Points Conseils Budget et permet l'accès au crédit en tant qu'acteur du microcrédit personnel.



CSF, confédération syndicale des familles

La Confédération Syndicale des Familles (La CSF), c'est 350 associations réparties dans 70 unions départementales, 35 000 familles adhérentes et 2 fédérations (Fédération nationale de l'aide familiale populaire et Fédération syndicale des familles monoparentales). Elle est agréée organisation de défense des consommateurs. De par ses secteurs d'action (famille, consommation, habitat, éducation et loisirs), elle dispose d'un vivier de militants traitant tous les sujets de la vie quotidienne des familles.

Ses associations locales font fonctionner des centres de défense de consommateurs et d'usagers, des permanences consommation aidant les adhérents à résoudre leurs problèmes de consommation. Elles accompagnent les familles en situation de surendettement et proposent des ateliers d'éducation budgétaire ainsi que des ateliers de lutte pour l'inclusion financière. Des « Points conseil budget » existent et certains sont en cours de constitution à travers le territoire. La CSF est impliquée dans un nombre important de commissions de surendettement où siègent ses militants les plus experts.

1

**Donner accès aux moyens
de paiement pour tous**

2

**Réformer la tarification pour
la rendre plus juste**

3

**Favoriser l'accès au crédit
pour les plus vulnérables**

4

Prévenir et éviter le surendettement

5

Améliorer l'accès à l'épargne

**Soutenir les personnes réfugiées
par des mesures spécifiques**

Contacts

Geneviève Colas : genevieve.colas@secours-catholique.org - Tél. 06 71 00 69 90

Thibaut Largeron : tlargeron@emmaus-france.org - Tél. 06 80 30 28 64

Matthieu Robin : mrobin@quechoisir.org - Tél. 01 44 93 19 59

Carole Salères : carole.saleres@apf.asso.fr - Tél. 01 40 78 69 43

