

# Manifeste pour une inclusion financière universelle



RECOMMANDATIONS

16

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

Coordination :



Avec la coopération de :





# 1

## Donner accès aux moyens de paiement pour tous

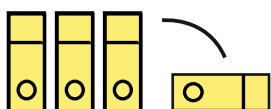


### Témoignage

« 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, eh bien on ne peut pas. »

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



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



## Constat

Disposer d'un compte bancaire est fondamental tant pour percevoir son salaire, que régler ses factures ou encore recevoir ses allocations ou ses remboursements. Or, de nombreuses personnes rencontrent toujours des difficultés pour y avoir accès. Dans son rapport de 2021 sur les politiques publiques en faveur de l'inclusion bancaire, la Cour des Comptes souligne le manque d'implication de certains établissements de crédit et un accès entravé pour des publics en difficulté. C'est le cas des personnes dont le compte a été clôturé, des demandeurs d'asile, ou des personnes âgées face à la dématérialisation...



# 68 %

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

Sondage YouGov/MoneyVox Juin 2021



1 600 distributeurs automatiques de billets fermés en 2020

Rapport de la Banque de France publié le 16 juillet 2021

## Propositions



- 1 Créer un service bancaire universel en France gratuit**, pour toutes les personnes dépourvues d'un compte.
- 2 Maintenir l'accès aux espèces** notamment dans les territoires isolés.
- 3 Proposer des services bancaires non stigmatisants** à l'intention des plus fragiles en améliorant le contenu de l'offre spécifique clients fragiles, à travers notamment l'accès à une carte à autorisation « quasi systématique » qui permet les paiements de la vie de tous les jours (garage, pompe à essence, etc.).
- 4 Fournir aux demandeurs d'asile une véritable carte de paiement** permettant des paiements auprès des commerçants pour lutter contre les atteintes à la dignité des personnes.
- 5 Garantir l'accessibilité physique aux infrastructures des banques des personnes en situation de handicap** en adaptant les agences et les équipements.
- 6 Lutter contre l'exclusion numérique** en veillant à ce que les banques fassent de « l'aller vers » pour rencontrer les publics éloignés du numérique. Imposer aux banques de proposer de manière systématique une alternative gratuite au numérique (courrier, démarche au guichet) et à former leurs salariés aux enjeux du passage au tout numérique.



# 2

## Réformer la tarification pour la rendre plus juste



### Témoignages

« Je dirais qu'au maximum le 10 de chaque mois, oui je suis à découvert, donc j'achète à manger comment ? Bah j'achète pas à manger, ou en tout cas pas avec mon argent »

« L'engrenage de tout ça c'est qu'on commence à vous refuser des paiements parce que vous êtes à découvert, mais on vous prend des frais, du coup le découvert s'enchaîne, grossit, enfin c'est une chaîne sans fin. »

Cash Investigation France 2, « Nos très chères banques », diffusée le 4 février 2021

**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 d'incident 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



## Constat

**La masse des frais d'incidents bancaires témoigne des déséquilibres du modèle tarifaire des banques dont sont victimes les personnes dont le compte tombe dans le rouge.** Alors que des syndicats de personnels bancaires ont rejoint le plaidoyer entamé depuis plus de 15 ans par nos associations, les récentes avancées obtenues pour les plus fragiles (offre client fragile, client identifié fragile) sont encore insuffisantes.

Les engagements, lois, décrets et jurisprudences se sont succédés et 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.**

Les pouvoirs publics doivent traiter le mal à l'une de ses racines. En effet, le niveau excessif des frais d'incidents est un des facteurs de basculement des personnes vers la fragilité. 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

Il doit être changé en profondeur pour répondre aux enjeux sociaux, mais aussi environnementaux.

**Dans une société bancarisée devrait exister un service gratuit d'accès aux services bancaires minimum, de qualité, physique et de proximité.**

## Propositions



- 7 Réduire les frais d'incidents bancaires de l'ensemble des personnes, avec la mise en place d'un plafonnement pour tous et la réduction de chaque frais d'incident. Parallèlement, améliorer l'efficacité des dispositifs à l'intention des publics fragiles.**
- 8 Réformer le système économique des banques avec la mise en place d'une tarification responsable, apportant de vrais services aux consommateurs.**



# 3

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



### 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 permet de financer des projets pour faciliter le retour à l'emploi des personnes exclues du marché du travail et qui n'ont donc pas accès au crédit. Ce dispositif soutenu en partenariat par les banques et les associations doit être amplifié.

Or, certaines banques sont moins actives sur cet enjeu et un pilotage national entre tous les différents acteurs manque cruellement. La marginalisation du microcrédit au sein 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.

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.



# 21 357 microcrédits personnels accordés en 2021

Rapport OIB 2021

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

Rapport OIB 2021

**Montant maximum  
d'un microcrédit personnel :  
8 000 € et 3 297 € en moyenne  
Montant d'achat d'un véhicule  
électrique neuf : minimum 16 990 €**  
L'achat de véhicules propres par les ménages en situation de fragilité est très difficile.

## Propositions



- 9 Favoriser l'accès au microcrédit personnel** avec la mise en place d'un pilotage national entre les parties prenantes comportant une déclinaison territoriale adaptée.
- 10 Favoriser l'accès au crédit des personnes en situation de handicap.**



# 4

## Prévenir et éviter le surendettement



### Témoignage

*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 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





# 500

## Points Conseil Budget

Ministère de l'Economie et des Finances

# 2 379

## Espaces France Services

Ministère de la Cohésion des territoires



## 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. Les personnes sont toujours plus confrontées aux publicités vantant des formes de financement (mini-crédits, paiement en plusieurs fois, location) échappant à tout encadrement. Une mise à niveau de la réglementation est indispensable, comme il est nécessaire de favoriser l'éducation populaire.

Nous soulignons l'importance de l'accompagnement, par un conseil impartial mais aussi par **les dispositifs d'accueil inconditionnel de nos associations locales et des Points Conseil Budget**. L'accompagnement de ces

points conseil permet à moyen terme une amélioration de la situation financière et du reste à vivre, une diminution des dépenses/charges et une augmentation des ressources des bénéficiaires.

Nous souhaitons aussi mettre en lumière la nécessité de tenir compte de la situation de toutes les personnes, celles ne sachant pas lire ou pas compter, celles souffrant d'illectronisme, celles en situation de handicap ou celles placées sous main de justice, qui pour de multiples facteurs se retrouvent rapidement face à des dettes.

## Propositions



- 11 Mieux encadrer le crédit à la consommation**, en mettant fin aux passe-droits dont bénéficient les nouvelles formes de financement telles que les mini crédits, les paiements fractionnés et les locations de longue durée.
- 12 Réaffirmer le rôle du conseiller bancaire** qui doit être impartial et doit faire passer l'intérêt du client avant celui de la banque.
- 13 Renforcer le dispositif « Espaces France Services »** en créant un pilotage national du dispositif avec une équipe d'animation dédiée. Lancer une campagne nationale de communication grand public sur les Espaces France Services et articuler le dispositif avec les « Maisons France Services ».
- 14 Sensibiliser dès le plus jeune âge aux enjeux budgétaires** en proposant des ateliers de sensibilisation au budget dès le collège, obligatoire pour toutes et tous, dès 12 ans.
- 15 Tenir compte de la situation de chaque personne**, en facilitant, quand cela est nécessaire, le dispositif de procuration à un tiers de confiance ou la suspension des crédits.



# 5

## Améliorer l'accès à l'épargne



### Témoignage

*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 2000 euros de ressources.*

Réseau APF France Handicap

## 33 % des Français estiment ne pas pouvoir faire face à une dépense imprévue sans aide extérieure.

Enquête sur l'éducation financière du grand public  
Banque de France -Educfi -CSA



### Constat

Les personnes en situation de handicap souhaitent épargner, mais parfois les quelques euros d'intérêts générés par leur épargne ont pour conséquence de diminuer le montant de leur allocation aux adultes handicapés (AAH) ou de supprimer un complément d'allocation (complément de ressources (CR) ou majoration à la vie autonome (MVA).

Pour obtenir l'Allocation Adulte Handicapé à taux plein (environ 950 euros), les ressources du bénéficiaire doivent être inférieures à un plafond. Au-delà de ce plafond, le montant de l'AAH diminue.

Or, les revenus de l'épargne imposable à l'impôt sur le revenu sont pris en compte dans le calcul des ressources du bénéficiaire. Même d'un faible montant, ces intérêts peuvent avoir pour conséquence de diminuer le montant de l'Allocation Adulte Handicapé.

Cette baisse du montant de l'Allocation peut également avoir un impact sur le versement du complément de ressources (CR) et de la majoration pour la vie

autonome (MVA). En effet, ces deux aides financières, qui peuvent être versées en complément de l'AAH et se cumulent avec elle, 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 à la MVA ou au complément de ressources et ce même si l'Allocation Adulte Handicapé n'est diminuée que de quelques euros par mois.

## 58 % des Français ont des difficultés à comprendre la notion de taux d'intérêt.

Enquête sur l'éducation financière du grand public  
Banque de France -Educfi -CSA

**Les plus jeunes (18-34 ans) des Français sans aucun produit d'épargne témoignent moins massivement (56%) de problèmes financiers les empêchant de mettre de l'argent de côté.**

**17% d'entre eux répondent qu'ils « ne savent pas comment épargner » !**

OpinionWay pour Altaprofits, 2019

### Propositions



- 16 Garantir l'accès à l'épargne pour les personnes en situation de handicap en instaurant un seuil pour la prise en compte des intérêts de l'épargne dans le calcul de l'Allocation Adulte Handicapé.**

En 2011, trois associations et unions [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, et notamment pour la possibilité d'avoir accès à un compte bancaire et à tous les 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**.

Depuis 11 ans, si des avancées ont été obtenues, beaucoup reste à faire. Les situations des personnes rencontrées par nos grands réseaux sont complexes, et nous constatons que ces mesures, qui ne s'adressent pas à l'ensemble des personnes, ne traitent pas des causes de la fragilité budgétaire et qu'il reste également de nombreux points à améliorer pour une inclusion bancaire de toutes et tous : personnes valides et handicapées, personnes exilées, mineurs non accompagnés, jeunes et en particulier les personnes à faible revenu, les personnes isolées. Il est important de considérer l'accès aux services bancaires et moyens de paiement **dans les différents territoires de l'Hexagone et d'outre-mer en regard des besoins des personnes**.

Ce manifeste se veut plus large qu'il y a onze ans. 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 indispensable dans la société (pour percevoir ses revenus, payer ses factures, etc.) mais aussi l'accès au conseil pour le crédit et l'épargne ainsi que l'accès aux espèces, au microcrédit ou encore à l'éducation financière**.

Coordination :



Avec la coopération de :



---

**Des personnes vivant ces diverses situations ont été associées et nos propositions partent de leurs difficultés quotidiennes. Nous tenons à souligner le courage et le savoir-faire de tous ceux et toutes celles qui gèrent au quotidien l'ingérable : comment faire son budget quand on vit sous le seuil de pauvreté ?**

## Contacts

**Geneviève Colas** : [genevieve.colas@secours-catholique.org](mailto:genevieve.colas@secours-catholique.org) - Tél. 06 71 00 69 90

**Thibaut LARGERON** : [tlargeron@emmaus-france.org](mailto:tlargeron@emmaus-france.org) - Tél. 06 80 30 28 64

**Matthieu Robin** : [mrobin@quechoisir.org](mailto:mrobin@quechoisir.org) - Tél. 01 44 93 19 59

**Carole Salères** : [carole.saleres@apf.asso.fr](mailto:carole.saleres@apf.asso.fr) - Tél. 01 40 78 69 43

