



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

Paris, le 20 novembre 2012

Conférence sur la lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale ***Groupe de travail*** ***« Inclusion bancaire et lutte contre le surendettement »***

Pistes et propositions d'approfondissement de la FBF

La profession souhaite apporter plusieurs suggestions de pistes de travail dans le cadre du groupe présidé par M. Soulage afin de nourrir le rapport final et in fine le plan quinquennal voulu par le gouvernement. Ces mesures sont toutes liées à un impératif de pragmatisme, de réalisme et de modestie tant la matière traitée est d'abord une problématique sociale, de dialogue et de confiance.

1. Vers un Guichet unique départemental

Un guichet unique pour orienter les personnes en situation de fragilité conjoncturelle ou structurelle

Il existe une grande variété d'acteurs sociaux, associatifs et publics, une grande variété d'opérations, de dispositifs, de partenariats qui composent un paysage particulièrement complexe pour qui voudrait avoir une vision de l'offre « traitement des difficultés, accompagnement, soutien », pour savoir vers qui localement orienter telle ou telle personne. Les actions des réseaux bancaires montrent que la banque n'est bien souvent pas le seul acteur qui peut et doit apporter des solutions aux personnes en situation de fragilité. Parfois l'adaptation des services bancaires peut être suffisante mais le plus souvent les difficultés ou alertes bancaires ne sont que la conséquence de problèmes extérieurs, conjoncturels ou structurels, liés à la capacité à gérer son budget, liés à l'emploi, à la famille, aux enfants, au logement, à la santé ...

Il apparaît donc utile que pour être plus efficace et appréhender cette variété d'acteurs et de dispositifs, il faudrait expérimenter la création d'un point d'accès unique local - un « hub » - permettant de mieux qualifier et orienter les clients en situation de fragilité. Ce guichet unique pourrait être utilisé directement par un particulier et proposer à certains des clients bancaires lorsqu'ils sollicitent leurs conseillers, si ces derniers n'ont pas de solutions idoines. Le Conseil Général est sans doute le mieux placé pour être pilote de cette initiative puisqu'il a la charge de l'action sociale et de sa cohérence dans le département. Cela permettrait de conjuguer à la fois les impératifs d'une diffusion d'une politique nationale avec la prise en compte indispensable de la dimension locale. Cela aurait également l'avantage de créer un relais neutre, non stigmatisant par rapport à tel ou tel dispositif ou acteur social. On peut espérer diminuer ainsi la part de refus et de sans suite des personnes en difficultés à qui un contact vers un acteur social ou associatif a été donné par sa banque. Ce dispositif devrait enfin permettre de créer plus de dialogue et de passerelles entre les acteurs sociaux, associatifs et améliorer le partage d'expériences et de bonnes pratiques.

2. Vers une vision partagée de la qualité de l'accompagnement social

La présentation des nombreuses expériences et actions des acteurs sociaux montrent une variété de ce que recouvre l'accompagnement des personnes en situation de fragilité. Quel contenu, quelle qualité, quels résultats, quels coûts ... sont autant d'interrogations pertinentes pour mieux orienter les personnes en difficultés. Une démarche pour répondre à ces questions et fournir des indicateurs pertinents devrait être imaginée.

3. Procéder par expérimentation

Privilégier le processus d'expérimentation devrait être un préalable pour bâtir, conforter et adapter les dispositifs d'aide et d'accompagnement des personnes en situation de fragilité. Ensuite, avec la réalisation d'un bilan partagé, il sera possible de diffuser les bonnes pratiques dans le respect des caractéristiques de chaque acteur.

4. Promouvoir la GPA

Promouvoir la GPA par tous les acteurs comme solution bancaire complète pour sécuriser le fonctionnement du compte, limiter le risque d'incident et les frais pour la clientèle en situation de fragilité

Proposée par tous les réseaux bancaires à un prix modéré, la Gamme de moyens de Paiement Alternatifs au chèque (GPA) permet une gestion adaptée, simplifiée et sécurisée du compte bancaire. Elle comprend en effet des virements, des prélèvements, des TIP, ainsi qu'une carte de paiement à autorisation systématique et associe un tarif des frais d'incident limité à un niveau modeste avec un plafonnement du nombre d'occurrences par jour et/ou par mois pour éviter des effets cumulatifs excessifs. Enfin la GPA comprend un système d'alertes sur le niveau de solde du compte.

La profession propose de développer ce service parfaitement adapté aux clientèles fragiles et appelle les autres parties prenantes à jouer ce rôle pédagogique de relais pour que les personnes qui en ont besoin choisissent les services bancaires les plus adaptés.

5. Compléter la formation des acteurs sociaux des problématiques et solutions bancaires

Afin de permettre aux acteurs sociaux de mieux identifier et d'apprécier les difficultés rencontrées par une personne et les solutions possibles en ce qui concerne la gestion du compte bancaire et ses services associés, l'expérience déjà engagée par les banques dans leurs partenariats avec les acteurs sociaux montre la nécessité que la formation initiale et continue des acteurs sociaux inclue une partie sur cette problématique. La profession est prête à y contribuer.

6. Améliorer les indicateurs de compréhension et de suivi de ces problématiques d'accès aux services bancaires

Il serait sans doute pertinent que l'étude menée par le Crédoc pour le CCSF concernant l'accès aux services bancaires pour les personnes vivant sous le seuil de pauvreté puisse être réalisée de façon régulière tous les 5 ou 6 ans. Cette étude, déjà menée en 2001 et 2009, propose en effet un ensemble très important d'indicateurs pour caractériser et apprécier la situation, sans parti pris.

La profession propose également de travailler pour identifier un certain nombre d'indicateurs commun de suivi qui pourrait enrichir l'analyse faite annuellement par l'Observatoire de l'épargne réglementée (nombre de personnes ayant souscrit à la GPA, comptes liés au droit au compte en cours, etc...).

7. La première prévention : l'éducation budgétaire et financière à l'école

Est-il normal que l'école ne donne pas les quelques clés utiles aux enfants pour que ces citoyens et consommateurs de demain soient à même de prendre en charge la gestion de leur vie en commençant par leur budget et ainsi de faire des choix plus éclairés ? Il est impératif de développer l'éducation budgétaire et financière à l'école. Ceci est déjà largement pratiqué dans la plupart des pays d'Europe. En France, les expériences restent limitées, difficiles. Les mesures internationales (OCDE) sur la connaissance des élèves sur ces questions de base placent la France largement en dessous de la moyenne.

8. Moyens de paiement acceptés dans la sphère publique

Développer une action volontariste pour que la sphère publique accepte d'autres moyens de paiement que le chèque ou les espèces

Cette question a été identifiée par le CCSF il y a plusieurs années et des progrès ont été réalisés notamment dans le monde HLM pour la perception des loyers. Il reste encore beaucoup à faire pour que des personnes qui n'ont pas de chèquiers (volontairement ou suite à une interdiction) puissent ne pas être discriminées pour le choix du moyen de paiement en règlement de frais de cantines, de crèche, etc.

9. Améliorer la prévention du surendettement à partir du FICP

Enrichir les données négatives du FICP

Etudier l'inclusion dans le FICP des données négatives autres que celles liés aux crédits, à savoir des indicateurs liés par exemple aux impayés « caractérisés » sur les impôts, le loyer, l'électricité, la téléphonie, les primes d'assurance,... qui sont très souvent les premiers signes de fragilité d'un ménage bien avant l'incident de crédit.

Les impayés sur les prêts (équipement familial, prêt installation et les prêts exceptionnels) accordés par la Caisse d'Allocations Familiales seraient également un indicateur de fragilité pertinent d'autant que ces prêts touchent une population potentiellement fragile à l'origine.

On peut noter que ces événements sont pour la plupart identifiés dans les dossiers de surendettement.

Réaliser des enquêtes sur l'historique des données FICP

Afin d'enrichir la connaissance collective sur les incidents répertoriés dans le FICP, réaliser des enquêtes statistiques (donc non nominatives) pour répondre aux interrogations notamment sur le caractère récidiviste de certains dossiers (quelle proportion représentent-ils, quel est le taux moyen de récidive sur 24 mois, quel est le temps moyen de régularisation, etc... ?). Ces enquêtes pourraient être menées par la Banque de France par exemple.

10. Mieux cerner les causes et les processus du surendettement

Plus largement, il serait très utile d'approfondir notre connaissance partagée du surendettement, au travers différentes études par exemple sur le rôle des dettes de la vie courante dans la dégradation de la situation financière des emprunteurs. Ces travaux devraient permettre d'identifier le rôle prédictif que ces signaux précoces pourraient jouer pour la détection d'une éventuelle situation en cours de dégradation. Ces études devraient aussi permettre d'éclairer les parties prenantes sur les processus amenant des ménages en situation de surendettement et ainsi améliorer les dispositifs de prévention, l'implication de nouveaux acteurs et identifier les moments clés pour agir le plus efficacement.