

Inquiétudes sur les difficultés bancaires des plus fragiles

Six associations appellent à améliorer l'inclusion bancaire, en réduisant les frais pour tous et en renforçant les procédures d'accompagnement.

Par [Claire Ané](#)

Publié le 11 novembre 2022 Le journal LE MONDE

Manquer d'argent coûte cher. En six mois, Kevin (seuls les prénoms ont été conservés), intermittent du spectacle, s'est vu prélever par sa banque plus de 400 euros de commissions d'intervention, de frais de refus de prélèvements et d'agios. « *Mes difficultés ont commencé quand mes 1 300 euros d'allocations mensuels ont été réduits à 1 105 euros, à cause d'un trop-perçu remontant à 2016* », raconte-t-il. A lui seul, le loyer de son appartement de 14 mètres carrés à Nanterre absorbe désormais la moitié de son revenu. S'y ajoutent, outre les factures et la nourriture, trois petits crédits, souscrits pour un ancien projet professionnel, puis l'achat d'un téléphone et d'un ordinateur. « *J'ai demandé à la banque d'augmenter mon autorisation de découvert et de racheter mes prêts. On ne m'a jamais proposé de rendez-vous, juste de passer à une carte Visa, à la place de la carte Gold qui m'avait coûté 250 euros. Ils m'avaient déjà pris tellement d'argent que j'ai préféré partir !* »

Caroline, mère célibataire de 45 ans qui vit près de Bourg-en-Bresse, réfléchit à faire de même. Elle n'a plus de conseiller bancaire depuis des années. Si elle en avait eu un, il aurait pu lire sur son compte l'échec de sa reconversion professionnelle, contrecarrée par la crise sanitaire liée au Covid-19 ; ses mois sans aucun revenu hormis l'aide de son frère ; l'obtention du revenu de solidarité active (RSA) ; sa récente reprise d'emploi, suivie d'un arrêt maladie qui a conduit son employeur à mettre fin à sa période d'essai... « *J'aurais eu besoin d'accompagnement, mais les banques se consacrent à ceux qui leur rapportent de l'argent. Cela fait des années que je me passe d'autorisation de découvert, pour limiter mes frais. Quand j'ai fini par en demander une, car je n'ai plus le choix, le centre d'appels m'a juste répondu que j'aurais pu le faire en ligne...* »

Quand elle a dû faire réparer sa voiture pour pouvoir se rendre au travail, Caroline n'a pas sollicité sa banque, certaine qu'elle refuserait. Comme Kevin, elle a été aidée par l'association SOS familles Emmaüs, qui propose une chaîne de solidarité où chacun rembourse sans intérêt, par le biais d'une mensualité fixée d'un commun accord, la somme qui lui a été prêtée. Geneviève Caty Poulain, présidente de l'association dans l'Ain, vient aussi d'épauler une dame à qui la banque avait accordé, malgré ses faibles indemnités chômage, 1 800 euros d'autorisation de découvert. Entre juin et août, celui-ci a dépassé 1 000 euros, et ses frais d'incidents de paiement se sont élevés à 300 euros.

« C'est une sorte de spirale »

Les naufragés des banques, l'association en reçoit de plus en plus, ces derniers mois. Tout comme Christine Salle, assistante sociale qui anime, au sein du centre communal d'action sociale de Tours, l'un des cinq cents points conseil budget ouverts en France. « *Depuis le Covid, on voit beaucoup de gens en emploi précaire, avec des revenus irréguliers. Et ceux qui touchent des aides sociales sont désormais confrontés à des retards et à des recalculs fréquents, ou à des demandes de remboursement de trop-perçus. Toutes ces personnes ne savent plus combien elles toucheront le mois suivant, tandis que leurs dépenses augmentent à cause de l'inflation. Elles achètent des biens en payant en plusieurs fois, ce qui leur ouvre droit aux crédits revolving, très coûteux... C'est une sorte de spirale.* »

Lire aussi Article réservé à nos abonnés [De crédits revolving en découverts bancaires, la spirale du surendettement](#)

La Banque postale, dont la clientèle est moins aisée que la plupart de ses concurrentes, a constaté une hausse de 7 % des incidents bancaires au premier semestre, comparé à la même période en 2021. Dans le même temps, les crédits renouvelables et prêts personnels ont respectivement progressé de 18,3 % et 16,7 %, indique l'Association française des sociétés financières. La Banque de France fait état de 512 000 personnes fichées pour incidents de paiement de crédits depuis janvier, soit 24 % de plus qu'en 2021 sur la même période, bien qu'elles restent moins nombreuses qu'avant la crise sanitaire. Un [sondage de Panorabanques](#) effectué en août révèle une hausse de 11 % du montant des dépassements de découverts autorisés, pour atteindre 317 euros par mois.

Les dépôts de dossiers de surendettement n'ont, eux, pas retrouvé leur niveau de 2019. « *Nous constatons néanmoins qu'il y a une part croissante de dossiers sans dettes de crédit, déposés par des ménages qui n'arrivent plus à assurer les charges courantes. Et nous sommes très vigilants, en raison du risque de hausse du chômage* », explique Mark Béguery, directeur des particuliers à la Banque de France, qui invite les personnes en difficulté à « *ne pas attendre que la situation soit catastrophique pour constituer un dossier* ».

Le nombre contenu de dépôts (85 530 depuis janvier 2022) ne suffit pas à rassurer Simon Weiner, le bénévole de SOS familles Emmaüs Nanterre qui a accompagné Kevin : « *Les services sociaux sont débordés, ils constituent moins de*

dossiers. Et tous ceux qui sont contraints de déposer le bilan de leur petite société ne sont pas éligibles, puisque seules les dettes familiales sont prises en compte. »

Détection tardive et insuffisante

Alors qu'une dégradation de la situation s'observe, après deux années de crise sanitaire où les amortisseurs sociaux semblent avoir fonctionné, quel est l'accompagnement des personnes concernées ? Il s'est étoffé depuis la publication, en 2011, d'un manifeste pour l'inclusion financière, porté par plusieurs associations caritatives : un observatoire spécifique a été créé ; les banques ont dû créer une offre spécifique « clientèle fragile », assortie de frais d'incidents et d'irrégularités plafonnés à 20 euros par mois et 200 euros par an ; puis elles ont dû identifier leurs clients en fragilité financière, afin de plafonner leurs frais à 25 euros par mois et 250 euros par an. Fin 2021, [près de 700 000 personnes bénéficiaient de l'offre spécifique](#) (+ 80 % en trois ans), et 4,1 millions étaient identifiées comme fragiles (+ 21 % en trois ans), pour des montants moyens de frais ramenés respectivement à 47 euros et 118 euros par an.

Lire aussi : [Le poids de l'inflation mesuré par la santé des comptes bancaires des ménages](#)

Ces progrès sont jugés « notables », mais insuffisants, par un collectif de six associations, dont le Secours catholique-Caritas France, Emmaüs France, l'UFC-Que choisir et APF France handicap. Elles ont publié, le 18 octobre, [un nouveau manifeste](#), « pour une inclusion financière universelle ». Il préconise notamment d'étendre à tous les clients le plafonnement des frais à 25 euros par mois et 250 euros par an – des frais qui, selon une estimation de l'UFC-Que choisir, en juin, rapportent 1,8 milliard par an aux banques.

Le texte souligne une détection tardive et insuffisante des situations de fragilité financière, avec 4,1 millions de clients identifiés, tandis que l'Insee décompte plus de 6,4 millions d'adultes pauvres. Kevin et Caroline, comme bien d'autres personnes accompagnées par SOS familles Emmaüs et le Secours catholique, n'ont ainsi pas bénéficié de ce filet de protection. La faute à des critères de revenus qui diffèrent selon les banques.

Le manifeste souligne aussi le caractère stigmatisant et restrictif de l'offre spécifique. « *Les clients ne l'acceptent pas toujours, car elle ne permet pas d'avoir un chéquier et une autorisation de découvert, qui est devenue pour beaucoup un complément de revenu* », note Bertrand Damidaux, responsable de la plate-forme d'accompagnement budgétaire l'Appui, au sein de La Banque postale. Grâce à une communication renforcée, cette offre a néanmoins été souscrite par 260 000 clients de cet établissement, en augmentation de 45 % sur un an. Ailleurs, la progression est bien moins rapide. « *Cette offre porte un nom différent dans chaque banque, lesquelles me semblent plutôt passives sur sa promotion, alors qu'il faudrait de l'accompagnement*, constate Mireille Herribery, secrétaire fédérale du syndicat Force ouvrière pour les banques et sociétés financières. *Et il n'y a pas de sanction si un établissement ne respecte pas ses obligations sur ces sujets.* »

Lire aussi Article réservé à nos abonnés [Les « nouveaux vulnérables », ces quatre millions de Français fragilisés par la crise](#)

En septembre, le gouvernement a obtenu des banques qu'elles facturent l'offre spécifique à 1 euro par mois (au lieu de 2 euros en moyenne), et qu'elles limitent la hausse de leurs tarifs à 2 % en 2023. Un « bouclier bancaire » bien modeste, après les profits historiques réalisés par les établissements français en 2021.

Claire Ané