

L'inclusion bancaire à La Réunion Une fragilité financière à accompagner

Aujourd'hui à La Réunion, la quasi-totalité de la population a accès aux services bancaires. Toutefois, tous les Réunionnais ne bénéficient pas forcément de conditions appropriées à leur situation, notamment les personnes en situation de fragilité financière. Lutter contre l'exclusion bancaire, c'est-à-dire favoriser l'inclusion bancaire, c'est permettre à ces personnes d'accéder durablement à des produits et services bancaires adaptés à leurs besoins. Cette démarche participe au processus d'inclusion dans la vie économique et sociale.

Conscients de cette problématique, les pouvoirs publics ont mis en place des outils spécifiques s'adressant aux personnes financièrement fragiles : droit au compte, offre spécifique, plafonnement des frais bancaires. Récemment, la profession bancaire, incitée par le Gouvernement, s'est engagée à promouvoir davantage l'offre spécifique et à réduire les frais pour ces bénéficiaires.

La détection des populations en situation de fragilité financière constitue une étape préalable indispensable pour favoriser l'inclusion bancaire. Selon l'enquête menée par l'IEDOM auprès des établissements de crédit, 17 000 personnes sont aujourd'hui détectées comme financièrement fragiles à La Réunion, soit 3 % de la population de plus de 15 ans. Cette proportion, relativement faible au regard du taux de pauvreté dans l'île, peut s'expliquer en partie par les comportements prudents des ménages modestes, afin d'éviter irrégularités et incidents sur leurs comptes bancaires. Ceux-ci se traduisent par une préférence de l'argent liquide, car son utilisation offre une vertu de facilité, d'accessibilité et de gratuité. Par ailleurs, des efforts doivent sans doute être entrepris de la part des établissements bancaires locaux dans le recensement des personnes en situation de fragilité financière afin de leur proposer des offres adaptées.

L'inclusion bancaire passe également par l'éducation financière, pour permettre à chacun de choisir et d'utiliser les produits et services bancaires de manière appropriée. Depuis 2016, la Banque de France, et par délégation, l'IEDOM dans l'Outre-mer, ont pour mission de décliner la stratégie nationale d'éducation financière auprès du grand public, des enseignants et des travailleurs sociaux, sur l'ensemble du territoire.

L'INCLUSION BANCAIRE AU CŒUR DE L'INCLUSION SOCIALE

Une population fragile dont l'accès aux services bancaires progresse

À La Réunion, 40 % de la population (342 000 personnes) vivent sous le seuil de pauvreté en 2015, soit une proportion bien plus forte qu'en France hors DOM (14 % en 2017). Cette forte précarité provient en grande partie du manque d'emplois et de revenus d'activité. Le taux de chômage s'élève en effet en 2017 à 23 % de la population active (contre 8,9 % en France métropolitaine).

Cet handicap constitue un facteur important d'exclusion sociale, qui peut être aggravée par une autre forme d'exclusion, l'exclusion bancaire. On parle d'exclusion bancaire quand une personne rencontre de telles difficultés d'accès ou d'usage

dans ses pratiques bancaires, qu'elle ne peut plus mener une vie sociale normale. En effet, l'accès à un compte bancaire et aux services bancaires qui y sont attachés (moyens de paiement, produits financiers, etc.) est indispensable à la vie quotidienne d'une famille. Or, 4 % des ménages réunionnais ne disposent pas de compte courant en 2015, contre 1 % en France hors DOM. Ces mêmes ménages possèdent néanmoins quasiment tous un livret d'épargne pour effectuer la plupart des opérations bancaires (versement, retrait, virement, etc.).

L'accès de la population réunionnaise aux services bancaires doit ainsi être amélioré. Avec 830 000 comptes de dépôts à vue gérés par les établissements de crédit installés localement en 2017 (y compris la Banque Postale), on dénombre 0,96 compte courant par habitant contre un ratio qui atteint 1,25 en France hors DOM. Toutefois, cet accès a nettement progressé ces dernières années : on comptait 0,65 compte courant par habitant au début des années 2000.

Tableau 1 - Indicateurs sur la bancarisation

	La Réunion	France hors DOM
Nombre de comptes courants par habitant	0,96	1,25
Nombre de cartes bancaires par habitant	0,86	0,97
Part des ménages ne disposant pas de compte courant	4 %	1 %
Part des ménages ne disposant pas de livrets d'épargne	25 %	14 %

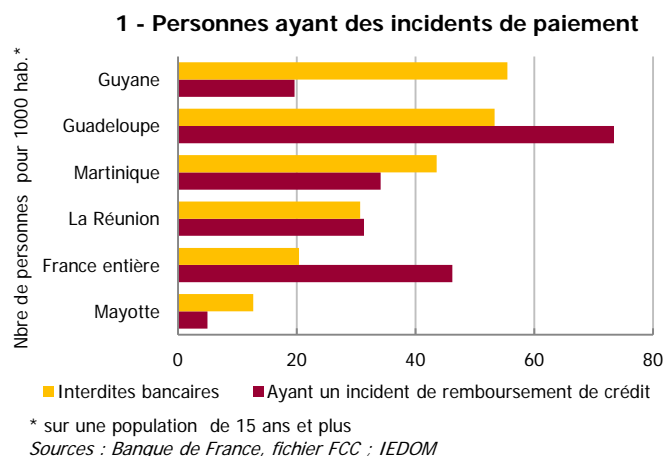
Sources : Insee, enquête patrimoine ; IEDOM

Une fragilité financière pouvant engendrer des incidents de paiement

La vulnérabilité et les difficultés financières des ménages peuvent se traduire par des découverts répétés et par des incidents de paiement, c'est-à-dire des émissions de chèques sans provision ou des incidents de remboursement non régularisés. L'émission d'un chèque sans provision engendre une inscription au fichier central des chèques (FCC), entraînant *de facto* l'interdiction d'émettre des chèques pour tous les comptes bancaires du (ou des) titulaire(s). On parle alors d'interdiction bancaire. Depuis, 2010, le FCC inclut les décisions de retrait de carte bancaire prises par les établissements de crédit à l'encontre de leurs clients. La Banque de France est également gestionnaire du fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). Le FICP recense, d'une part, des personnes dont un crédit consenti à titre personnel a fait l'objet d'un incident de paiement caractérisé (au moins deux incidents de remboursement non régularisés) et, d'autre part, les personnes ayant saisi la Commission de surendettement.

À fin novembre 2018, 20 362 personnes physiques sont frappées d'interdiction bancaire à La Réunion. Ce nombre tend à reculer ces dernières années (-5,4 % en 2017 et -2,6 % en 2016), en raison notamment d'une moindre utilisation du chèque comme moyen de paiement. Rapporté à la population, cela représente 31 personnes interdites bancaires pour 1000 habitants (âgés de 15 ans et plus) à fin 2017, soit un niveau supérieur à celui observé en France hors DOM (20 pour 1000 habitants), mais inférieur aux Départements français d'Amérique (*graphique 1*).

Parallèlement, le nombre de personnes inscrites au FICP diminue également en 2018 et, ceci, pour la quatrième année consécutive et atteint les 20 285 inscrits en novembre 2018. Le ratio de Réunionnais inscrits au FICP pour 1 000 habitants se situe en dessous du ratio métropolitain : 31 pour 1 000 habitants à La Réunion contre 46 pour 1 000 habitants en France hors DOM.



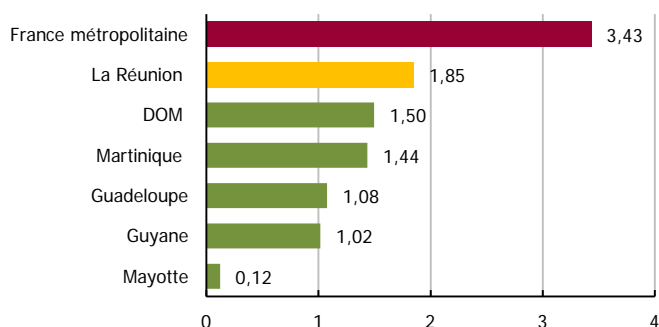
DROIT D'ACCÈS AUX FICHIERS

La Loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 permet à toute personne physique et morale d'exercer son droit d'accès aux fichiers réglementaires. Dans ce cadre, l'IEDOM permet l'exercice du droit d'accès aux informations contenues dans le Fichier central des chèques, relatif aux chèques impayés et aux retraits de cartes bancaires, et au Fichier des incidents de paiement sur les crédits aux particuliers.

En liaison avec la Banque de France, l'IEDOM assure la centralisation et la circulation des informations, et instruit les demandes de droit d'accès. Le public peut également exercer un droit d'accès au fichier en ligne sur le site internet de la Banque de France.

Un taux de recours à la procédure de surendettement néanmoins plus faible

2 - Nombre de dossiers déposés pour 1 000 habitants en 2017



Champ : population âgée de 15 ans et plus
Sources : IEDOM ; Banque de France

Malgré une situation économique et sociale globalement plus difficile dans les DOM qu'en métropole, le taux de recours à la procédure de surendettement par habitant y est plus faible. À La Réunion, 1 216 dossiers ont été déposés à la Commission de surendettement en 2017, dont l'IEDOM assure le Secrétariat. Cela correspond à 1,85 dossier de surendettement déposé pour 1 000 habitants, contre 3,43 dossiers en France métropolitaine (*graphique 2*). Cet écart peut s'expliquer par une plus grande réticence de la population à déclarer ses difficultés financières par souci de confidentialité et par une solidarité familiale ou communautaire forte sur l'île.

Plus de la moitié des débiteurs surendettés réunionnais sont au chômage ou sans profession (environ 40 % en France métropolitaine).

Plus de 17 000 personnes identifiées en situation de fragilité financière

UNE ENQUÊTE SUR L'INCLUSION BANCAIRE RÉALISÉE À LA RÉUNION

À l'instar de l'Observatoire de l'inclusion bancaire au niveau national, l'agence IEDOM de La Réunion a lancé en septembre 2018 une enquête auprès des établissements de crédit de la place, afin de mieux appréhender la problématique de l'inclusion bancaire dans le département. Cette enquête repose en grande partie sur le questionnaire de l'Observatoire. La plupart des données communiquées dans cette Note expresse sont issues de cette enquête.

Favoriser l'inclusion bancaire, c'est permettre aux clients en situation de fragilité financière de bénéficier de conditions adaptées à leur situation en termes de nature de produits et de montant des frais bancaires. L'identification de ces personnes est ainsi un préalable indispensable. Depuis 2014, le Code monétaire et financier définit des mesures en faveur de la détection de « population en situation de fragilité financière ». Les personnes inscrites dans l'un des fichiers gérés par la Banque de France (FCC ou FICP) pendant trois mois consécutifs y sont logiquement incluses. Des critères de recensement

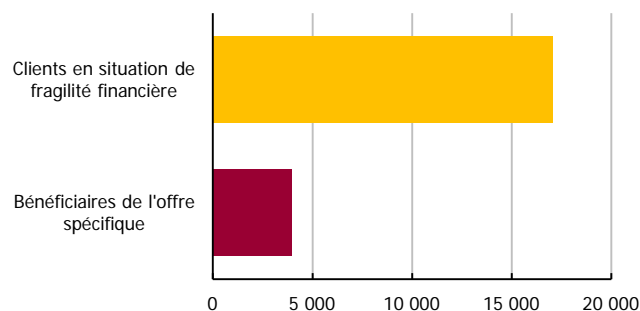
sont par ailleurs laissés à l'appréciation des établissements de crédit. Ceux-ci peuvent appréhender la fragilité de leur clientèle par l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou des incidents de paiement répétés durant une période donnée. Dans son appréciation, un établissement peut aussi prendre en compte les éléments dont il a connaissance, comme les ressources du client, ou utiliser des modèles internes de scoring pour évaluer le risque de fragilité.

L'enquête sur l'inclusion bancaire menée par l'IEDOM auprès des établissements bancaires indique que plus de 17 000 clients sont identifiés en situation de fragilité financière à La Réunion en 2018, selon leurs critères de détection. Cette clientèle représente moins de 3 % de la population réunionnaise de 15 ans et plus (*graphique 3*), ce qui reste assez faible au regard du taux de pauvreté dans l'île.

Cet écart apparent peut s'expliquer en partie par les comportements prudents des ménages modestes, afin d'éviter irrégularités et incidents sur leurs comptes bancaires. En effet, de nombreux allocataires de minima sociaux retirent immédiatement, en espèces, les sommes qui leur sont versées. Ces ménages gèrent ensuite leur budget au fil de l'eau avec l'argent liquide, car son utilisation offre une vertu de facilité, d'accessibilité et de gratuité. Ce comportement s'observe par l'importance des pics de prélèvements de monnaie fiduciaire au guichet de l'IEDOM, qui coïncident avec les périodes de versement des prestations sociales.

Cependant, des progrès semblent aussi être nécessaires afin de mieux recenser les personnes en situation de fragilité financière. Une analyse plus fine des situations individuelles par certains établissements bancaires de la place pourrait améliorer leur détection et ainsi les amener à plus de réactivité dans la proposition d'une offre plus adaptée. En effet, seulement un tiers des personnes détectées l'est selon les critères des établissements (les autres le sont en raison d'incidents de paiement), contre près de 60 % en France entière en 2017. Ce bon résultat au niveau national provient d'importants efforts dans la détection qui ont été menés en 2017, car cette proportion n'était que de 30 % en 2016. Ainsi à fin 2017, 3,6 millions de clients bancaires sont recensés en situation de fragilité financière au niveau national, soit un peu moins de 7 % de la population âgée de 15 ans et plus.

3 - Nombre de clients détectés en fragilité financière et nombre d'offres spécifiques



Source : IEDOM, enquête sur l'inclusion bancaire

DES POLITIQUES PUBLIQUES EN FAVEUR DE L'INCLUSION BANCAIRE

Le droit au compte pour protéger les personnes en situation de fragilité financière

Le droit au compte¹ constitue un élément important de protection des personnes en situation de fragilité financière avérée. Cette procédure consiste en une désignation d'office par l'IEDOM d'un établissement bancaire qui devra, dans les conditions prévues par la loi, ouvrir un compte de dépôt à la personne ou à l'entreprise qui en fait la demande. Cela est valable même si celle-ci est interdite bancaire, inscrite au FICP ou en situation de surendettement. En 2017, 557 comptes ont été ouverts dans le cadre de cette procédure de droit au compte, dont les deux tiers pour des personnes physiques. Ces demandes s'inscrivent en forte baisse depuis 2015 (-38 % en 2 ans), ce qui coïncide avec l'arrivée de Compte-Nickel (offre bancaire sans condition de minimum de dépôts, sans découvert, à cout réduit) en octobre 2015². Le nombre de recours diminue également en France métropolitaine, mais moins fortement (-14 % en 2 ans).

Avec 85 désignations d'établissements de crédit dans le cadre de cette procédure pour 100 000 habitants (âgés d'au moins 15 ans) le recours au droit au compte est proportionnellement moins élevé qu'en France hors DOM qui compte 110 demandes pour 100 000 habitants en 2017.

Des offres bancaires adaptées aux personnes fragiles financièrement

Au-delà du droit au compte, plusieurs dispositifs et procédures permettent de répondre à certaines des difficultés rencontrées par les ménages en situation d'exclusion. Depuis le 1^{er} octobre 2014, les banques ont en effet l'obligation de proposer une offre spécifique pour les personnes en situation de fragilité financière. L'offre spécifique permet, en contrepartie d'une cotisation faible (3 euros maximum par mois), l'accès à un ensemble de services de banque au quotidien et un plafonnement des commissions d'intervention. Nonobstant, pour les clients qui acceptent l'offre spécifique, le cumul d'incidents peut se traduire par des frais élevés, pesant fortement sur leur budget quotidien.

La diffusion de cette offre reste encore limitée à La Réunion. En effet, selon l'enquête menée auprès des banques, moins de 4 000 personnes en bénéficient, soit seulement un quart des personnes identifiées en situation de fragilité financière (contre un dixième en France hors DOM). Afin de pallier ce déficit et de renforcer l'attractivité de l'offre spécifique, les banques s'engagent depuis septembre 2018 à poursuivre leurs efforts de diffusion de l'offre. Par ailleurs, elles s'engagent également à ce que les bénéficiaires concernés ne puissent se voir appliquer des frais d'incidents au-delà de 20 euros par mois et 200 euros par an. Enfin, elles limitent désormais les frais liés à la présentation répétée de prélèvements infructueux pouvant générer des incidents de paiement en cascade et elles offrent aux consommateurs la possibilité de choisir la date des principaux prélèvements récurrents afin de mieux maîtriser l'évolution mensuelle de leur trésorerie.

¹ Les formulaires de droit au compte sont disponibles sur le [site de l'IEDOM](#). Pour de plus amples informations, consultez le [site de la Banque de France](#).

² 8 600 comptes Nickel ont été ouverts à La Réunion en 2016, ils atteignent le nombre de 11 600 en 2017. À l'instar du Compte-Nickel, Orange Bank fournit également une offre sans condition de revenus comprenant la gratuité de la majorité des services de banque au quotidien.

LE CONTENU DE L'OFFRE SPÉCIFIQUE

Une offre spécifique doit être proposée à tous les clients en situation de fragilité financière. Celle-ci comprend au moins i) l'ouverture, la tenue et la fermeture du compte, ii) une carte de paiement à autorisation systématique, iii) le dépôt et le retrait d'espèces, iv) quatre virements mensuels SEPA et des prélèvements SEPA en nombre illimité, v) 2 chèques de banque par mois, vi) un moyen de consultation du compte à distance, vii) un système d'alertes sur le niveau du solde du compte, viii) la fourniture de relevés d'identités bancaires, ix) le plafonnement spécifique des commissions d'intervention et x) un changement d'adresse une fois par an.

La carte de paiement à autorisation systématique fait partie de cette offre spécifique, mais elle peut également être délivrée à la clientèle qui en fait la demande. Cette carte de paiement à débit immédiat implique une vérification de l'état du solde bancaire avant tout paiement ou retrait de billets. À La Réunion, la distribution de cette carte est assez répandue, avec près de 325 000 cartes de paiement à autorisation systématique en circulation en 2018, soit 4 cartes bancaires sur 10 (1 sur 10 en France entière).

Proche de l'offre spécifique en termes de services proposés, les services bancaires de base sont destinés aux bénéficiaires de la procédure du droit au compte. Enfin, la loi de modernisation de l'économie confie à La Banque Postale une mission d'intérêt général d'accessibilité bancaire qui consiste à offrir gratuitement un Livret A avec des caractéristiques particulières (domiciliation de certaines opérations, mise à disposition gratuite d'une carte de retrait, etc.).

Des mesures complémentaires mises en place par les établissements bancaires

La charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement de 2014 oblige les établissements de crédit à renforcer leur attention vis-à-vis des personnes dont la situation de fragilité financière a été détectée. L'enquête sur l'inclusion bancaire menée par l'IEDOM auprès des établissements bancaires montre que ces derniers appliquent bien cette charte, en formant leurs conseillers clientèle à l'offre spécifique, afin de la présenter aux personnes détectées lors d'entretien. Par ailleurs, certains établissements proposent d'autres dispositifs d'accompagnement pour aider les personnes en situation de fragilité financière à sortir « par le haut » des difficultés qu'ils traversent. Cet accompagnement peut être réalisé en interne (exemple : Point Passerelle du Crédit Agricole) ou en lien avec des associations spécialisées en éducation financière (exemple : la Banque Postale avec l'Arep). Enfin, plusieurs d'entre eux travaillent en partenariat avec des associations agissant en faveur du microcrédit accompagné.

Le microcrédit comme accès au financement des personnes en difficulté

L'inclusion bancaire des personnes en situation de fragilité financière soulève la question de leur accès au crédit. À l'inverse du droit au compte, il n'existe pas de « droit au crédit ». Néanmoins, l'accès au financement de projets personnels ou professionnels participe à l'inclusion bancaire et sociale des individus, à condition que le recours au crédit n'obère pas le budget du ménage et ne conduise au surendettement.

Le microcrédit accompagné s'inscrit parmi les moyens favorisant l'inclusion financière des populations fragiles et offre des possibilités de financement à des emprunteurs qui n'auraient pas, ou difficilement, accès au crédit traditionnel. En effet, il permet à des personnes en situation de fragilité financière, pour des motifs personnels ou pour des raisons professionnelles, d'entreprendre une insertion ou réinsertion sociale et professionnelle. On distingue deux types de microcrédit : le microcrédit personnel, qui a vocation à financer des projets d'accès à un emploi salarié ou d'insertion sociale, et le microcrédit professionnel, qui a pour objet la création, le rachat ou la consolidation d'une petite entreprise, permettant à son dirigeant de créer ou conforter son propre emploi.

Qu'il soit personnel ou professionnel, le microcrédit repose sur l'accompagnement de l'emprunteur par des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS/CIAS), des associations spécialisées (Adie Réunion-Mayotte, Initiative Réunion, Réunion Active, IMF Créasol, etc.) ou d'autres acteurs (chambres consulaires, couveuses d'entreprises, etc.). Leur travail, en termes de sélection, d'accompagnement (en particulier d'aide au montage de projet, de financement, et de suivi post-crédit) et de conseil aux débiteurs constitue la spécificité du microcrédit. L'accompagnement contribue de manière décisive au succès à l'insertion sociale de ces personnes.

L'essor de l'éducation économique et financière

L'inclusion bancaire nécessite de savoir choisir et utiliser les produits et services bancaires adaptés à sa situation personnelle. Il est également indispensable de bénéficier des connaissances économiques, budgétaires et financières nécessaires aux décisions du quotidien. La Banque de France se mobilise pour l'éducation financière de ces populations fragiles, mais aussi du grand public tout au long de la vie. En effet, désignée par le ministère de l'Économie et des Finances comme opérateur national en 2016, la Banque de France a pour mission de traduire la stratégie nationale d'éducation financière auprès du grand public, des scolaires, des étudiants, des personnes en situation de fragilité financière et des entrepreneurs, sur l'ensemble du territoire.

L'IEDOM est en charge de mener ces missions dans l'Outre-mer, par délégation. L'Institut doit ainsi mobiliser et coordonner les actions de tous les acteurs associatifs, éducatifs et professionnels pour assurer des actions de sensibilisation et de formation auprès des intervenants sociaux et des enseignants, relais, respectivement, des personnes vulnérables et des jeunes (élèves du primaire, du collège, du lycée et de l'enseignement supérieur).

Cette stratégie repose aussi sur la diffusion d'une sélection de supports et d'outils sur le portail www.mesquestionsdargent.fr, abc-economie.banque-france.fr et www.citeco.fr. Le site www.mesquestionsdargent.fr propose des informations neutres et pédagogiques, qui permettent de mieux appréhender la gestion d'un compte bancaire, d'un budget, de l'épargne et des crédits.

Toutes les publications de l'IEDOM sont accessibles et téléchargeables gratuitement sur le site www.iedom.fr

Directeur de la publication : M.-A. POUSSIN-DELMAS — Responsable de la rédaction : G. LESELLIER

Rédacteurs : D. PERRAIN — Éditeur et imprimeur : IEDOM

Achévé d'imprimer : décembre 2018 — Dépôt légal : décembre 2018 — ISSN 1952-9619