



# Inclusion bancaire : beaucoup reste à faire

L'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), où Emmaüs France siège, vient de publier son rapport annuel qui reprend le suivi des dispositifs luttant pour une meilleure inclusion financière. Malgré les résultats encourageants, Emmaüs appelle toutes les parties prenantes à prendre leurs responsabilités, dans un contexte économique difficile marqué par une inflation de 15 % sur les produits alimentaires.

Le rapport souligne des résultats encourageants concernant les différents dispositifs mis en œuvre. Le nombre de dossiers de surendettement est lui en recul de 7 %, confirmation la baisse initiée depuis 8 ans, dû entre autres à un meilleur encadrement des crédits renouvelables.

Emmaüs salue les évolutions des dernières années concernant la procédure de droit au compte. Depuis 2022, une réforme permet que l'absence de réponse d'un établissement de crédit, dans un délai de quinze jours à compter de la date de demande d'ouverture de compte (par lettre recommandée avec accusé de réception ou dépôt au guichet), soit considérée comme un refus. Cela répond à la demande des associations et des ménages que nous accompagnons, qui éprouvent souvent des difficultés à obtenir une lettre de refus.

Concernant l'Offre spécifique client fragile, qui permet de protéger les personnes en situation de fragilité financière, le nombre de personnes ayant souscrit à cette offre a augmenté de 20 % en un an, ce qui leur assure une meilleure protection face aux frais d'incidents bancaires. Emmaüs France salue également la décision de certaines banques de réduire le tarif de l'offre.

D'autres résultats, en demi-teinte, doivent au contraire nous alerter. L'accès au microcrédit personnel accompagné connaît une baisse significative. Le dispositif finance en grande majorité des projets de mobilité et principalement l'acquisition d'un véhicule d'occasion. Aujourd'hui, avec le déploiement des Zones à Faibles Emissions (ZFE), les ménages à faible revenu ne peuvent pas trouver de véhicules « propres » à un prix abordable.

Emmaüs France souligne la qualité du travail des équipes de la Banque de France et son engagement sur les questions d'inclusion financière.

Nous attendons aujourd'hui du Gouvernement une réponse structurelle :

- ➔ plafonnement généralisé du montant des frais d'incidents bancaires ;
- ➔ refonte de la prime à la casse et mise en place d'une politique ambitieuse pour accompagner la transition écologique et l'accès aux véhicules propres ;
- ➔ coordination et animation des différents dispositifs avec toutes les parties prenantes (Point Conseil Budget, Aide Budget, Microcrédit personnel accompagné...).

Emmaüs appelle à une simplification des différents dispositifs – offre spécifique client fragile, clients identifiés comme fragiles – et à réunir toutes les parties prenantes autour de la table pour une réponse adaptée et ambitieuse aux problématiques d'inclusion bancaire.

D'autres sujets, comme l'inclusion financière des personnes exilées ou encore la numérisation des services bancaires doivent également faire l'objet de travaux prioritaires.



Téléchargez le  
**Manifeste pour  
une inclusion  
universelle**

## Contact presse

Pierre Vouhé  
06 43 09 81 46  
[pvouhe@emmaus-france.org](mailto:pvouhe@emmaus-france.org)

[www.emmaus-france.org](http://www.emmaus-france.org)

[@emmaus\\_france](https://twitter.com/emmaus_france) [@emmausfrance](https://www.facebook.com/emmausfrance)  
[emmausfrance](https://www.instagram.com/emmausfrance)