



Apprentissage mutuel en matière d'inclusion financière



EDITÉ PAR
RESEAU FINANCEMENT ALTERNATIF



Cette publication est soutenue par le Programme de la Communauté européenne pour l'Emploi et la Solidarité Sociale (2007-2013)

La présente publication bénéficie du soutien du programme communautaire pour l'emploi et la solidarité sociale (2007-2013). Ce programme est géré par la Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances de la Commission européenne. Il a été établi pour appuyer financièrement la poursuite des objectifs de l'Union européenne dans les domaines de l'emploi et des affaires sociales, tels qu'ils sont énoncés dans l'agenda social, et contribuer ainsi à la réalisation des objectifs de la stratégie de Lisbonne dans ces domaines.

Le programme, qui s'étale sur sept ans, s'adresse à toutes les parties prenantes susceptibles de contribuer à façonner l'évolution d'une législation et de politiques sociales et de l'emploi appropriées et efficaces dans l'ensemble de l'UE-27, des pays de l'AELE-EEE ainsi que des pays candidats et précandidats à l'adhésion à l'UE.

PROGRESS a pour mission de renforcer la contribution de l'UE et d'aider ainsi les États membres à respecter leurs engagements et mener à bien leur action en vue de créer des emplois plus nombreux et de meilleure qualité et de bâtir une société plus solidaire. Dès lors, il contribuera :

- à fournir une analyse et des conseils dans les domaines d'activité qui lui sont propres ;
- à assurer le suivi et à faire rapport sur l'application de la législation et des politiques communautaires dans ces mêmes domaines ;
- à promouvoir le transfert de politiques, l'échange de connaissances et le soutien entre les États membres concernant les objectifs et priorités de l'Union, et
- à relayer les avis des parties prenantes et de la société au sens large.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter :
http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_fr.html

Les informations contenues sur ce site Internet ne reflètent pas nécessairement la position ou l'opinion de la Commission européenne.



TABLE DES MATIÈRES

1	De quoi traite le projet <i>Apprentissage mutuel en matière d'inclusion financière?</i>	5
2	De multiples acteurs engagés	7
3	Contexte national de l'apprentissage mutuel.....	9
3.1	Belgique	9
3.2	Bulgarie	10
3.3	France	11
3.4	Allemagne	12
3.5	Grèce	13
3.6	Irlande.....	14
3.7	Italie	15
3.8	Pays-Bas.....	16
3.9	Norvège	17
3.10	Pologne.....	18
3.11	Espagne	19
3.12	Slovaquie.....	20
4	Principales questions en matière d'inclusion financière	21
4.1	Compte bancaire de base.....	21
4.2	Indicateurs d'inclusion financière.....	21
4.3	Réglementation	21
4.4	Prévention du surendettement.....	22
4.5	Credit unions et microfinance	22
4.6	Education financière et les coopératives	22
4.7	Education financière (en général)	23
4.8	Responsabilité sociale de l'entreprise et inclusion financière.....	23
4.9	Les migrants et l'inclusion financière.....	24
4.10	Traitement du surendettement – Règlement des dettes : inclusion ou exclusion financière?	24
5	Ce qui reste à accomplir.....	25
5.1	...sur l'accès et l'usage du compte bancaire.....	26
5.2	...sur l'accès au crédit et son usage	27
6	L'apprentissage mutuel... doit continuer!.....	29

Auteurs :

Iskra Christova-Balkanska - Institute of Economics, Bulgarian Academy of Science, **Caroline Corr** - Combat Poverty Agency, **Federica Poli, Mariarosa Borroni** - Università Cattolica del Sacro Cuore, **Georges Gloukoviezoff** - G2 Research and Training, **Bernard Bayot, Lise Disneur, Olivier Jérusalmy, Annika Cayrol** - Réseau Financement Alternatif, **Elizabeth Aro, Ornella Moro, Riccardo De Lisa** - System Consulting Network, **Piotr Błędowski, Małgorzata Iwanicz-Drozdowska** - Warsaw School of Economics, **Bożena Chovancova, Jarmila Tkačikova** - Slovak Consumer Institute, **Christian Poppe** - National Institute for Consumer Research, **Werner Sanio** - University of Mainz.

Avec la collaboration des organes suivants :

Center for European Policy (Rym Ayadi), **Confédération Général du Travail** (Jean-Marie Roux), **Confédération des Syndicats Chrétiens** (Annie Patureau, Philippe Paermentier), **Crédal** (Bernard Horenbeek), **Fédération Nationale des caisses d'épargne** (Elodie Asselin-Gressier, Cédric Turini), **Polish Bank Association** (Barbara Baranska), **University College Cork** (Noreen Byrne).



DE QUOI TRAITE LE PROJET APPRENTISSAGE MUTUEL EN MATIÈRE D'INCLUSION FINANCIÈRE?

L'exclusion financière peut être définie comme « *un processus par lequel les gens éprouvent des difficultés à accéder et/ou à utiliser des services et produits financiers du marché général qui soient adaptés à leurs besoins et qui leur permettent de mener une vie normale dans la société à laquelle ils appartiennent* »¹. Le projet *apprentissage mutuel en matière d'inclusion financière*, ou MuLFI comme nous le surnomons selon l'abréviation de son nom en anglais *Mutual Learning on Financial Inclusion*, aborde cette question positivement en suscitant échanges et débats sur les solutions à apporter pour mieux intégrer les consommateurs d'un point de vue financier.

Le projet MuLFI est par conséquent en totale conformité avec le programme PROGRESS qui « *vise à soutenir les échanges en matière de politiques, bonnes pratiques et approches novatrices et à promouvoir l'apprentissage mutuel dans le cadre de la stratégie d'inclusion et de protection sociales* »².

Par ailleurs, ce projet se situe dans le prolongement de l'étude « *Offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière* » également coordonnée par le Réseau Financement Alternatif. Celle-ci s'est déroulée de janvier 2007 à février 2008 pour la Commission européenne, DG Emploi, Affaires sociales et Egalité des chances.

Cette étude, qui s'est achevée en mai 2008 par la tenue d'une grande conférence finale, a permis de donner une première vision globale de la nature et de l'étendue de l'exclusion financière en Europe. De plus, elle a présenté des mesures politiques très efficaces pour promouvoir l'accès aux services financiers et prévenir l'exclusion financière.

Pour sa part, l'axe du projet MuLFI est double: d'une part un axe de collecte et d'analyse des données et d'autre part, un axe d'apprentissage mutuel. Le premier a permis de développer quatre bases de données utilisées comme outils dans le domaine :

- Qui est qui dans le domaine de l'inclusion financière
- Bibliographie des publications sur l'inclusion financière
- Indicateurs d'inclusion financière
- Bonnes pratiques

L'axe d'apprentissage mutuel et de dissémination est mis en œuvre par le biais du site Internet www.fininc.eu, les lettres d'information, les ateliers et la conférence finale.

Dix ateliers portant sur huit différents thèmes d'inclusion financière ont réuni des parties prenantes européennes de premier plan dans le but d'échanger leurs connaissances, intérêts et besoins sur les politiques, les bonnes pratiques et les approches innovatrices pour promouvoir l'inclusion financière.

Enfin, la conférence finale qui s'est tenue les 5 et 6 novembre 2009 à Bruxelles a permis de résumer les principaux résultats du projet et de réunir suffisamment d'acteurs dans le domaine de l'inclusion financière en Europe pour partager l'apprentissage et la connaissance du sujet.

1 - *Offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière*, mars 2008, <http://www.fininc.eu/gallery/documents/final-report-2007-and-summary/financial-services-provision-and-prevention-of-financial-exclusion-final-report.pdf>

2 - Appel à propositions, VP/2007/012, *Apprentissage mutuel en matière d'inclusion sociale et de protection sociale*, Under Budget Line 04.04.01.02, Juillet 2007

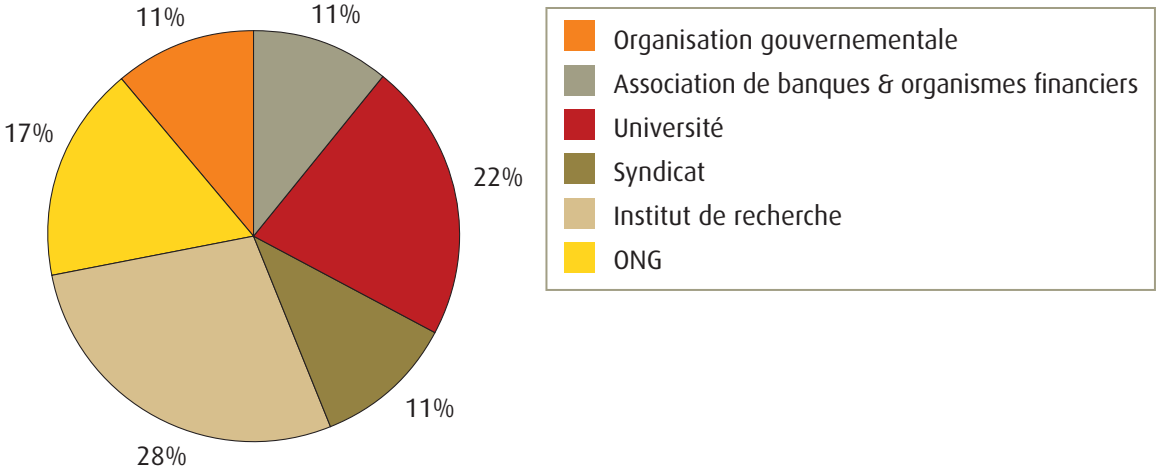
Des pays différents, des acteurs différents, des connaissances et aptitudes différentes... Telle était l'ambition du projet MuLFI pour susciter des échanges et des débats sur les questions de l'inclusion financière. Sous la direction du Réseau Financement Alternatif, les 16 organisations partenaires mentionnées dans le tableau ci-dessous se sont engagées dans le projet. Elles sont classées par pays, secteur d'organisation et type de partenaire. Cette dernière catégorie distingue les partenaires qui ont conduit des recherches (R) des partenaires qui ont apporté leur expertise dans le domaine (ED). Elles ont toutes un excellent savoir-faire ou montrent un grand intérêt dans le domaine de l'inclusion financière.

	Pays	Nom du partenaire	Secteur de l'organisation	Type de partenaire
1	Belgique	Confédération des Syndicats Chrétiens de Belgique (CSC)	Syndicat	ED
2		Crédal	Organisation non-gouvernementale (ONG)	ED
3		Center for European Policy Study (CEPS)	Institut de recherche	ED
4	Bulgarie	Institute of Economics, Bulgarian Academy of Science	Institut de recherche	R
5	France	Confédération Générale du Travail	Syndicat	ED
6		Fédération Nationale des caisses d'épargne	Association de banques & organismes financiers	ED
7		G2 Research and training	Institut de recherche	R
8	Allemagne	Expert Debt Advice Centre at Mainz University	Université	R
9	Grèce	Università Cattolica del Sacro Cuore (UCSC)	Université	R
10	Irlande	Combat Poverty Agency	Organisation gouvernementale	R
11		University College Cork (UCC)	Université	ED
12	Italie Espagne	System Consulting Network	Institut de recherche	R
13	Norvège	The National Institute for Consumer Research (SIFO)	Organisation gouvernementale	R
14	Pologne	Polish Bank Association	Association de banques & organismes financiers	ED
15		Warsaw School of Economics	Université	R
16	Slovaquie	Slovak Consumer Institute	ONG	R
17	R.-U.	Personal Finance Research Center	Institut de recherche	ED

Grâce aux connaissances et à l'expertise de tous les partenaires, les spécificités de l'inclusion financière dans douze pays; la Belgique, la Bulgarie, la France, l'Allemagne, la Grèce, les Pays-Bas, l'Irlande, l'Italie, la Norvège, la Pologne, l'Espagne et la Slovaquie ont été indexées et analysées. En effet, le projet a réuni 17 organisations qui couvrent un total de douze Etats membres de l'UE ainsi que des pays de l'AELE/UEE. Les pays du Sud sont bien représentés avec la Grèce, l'Italie, l'Espagne; les pays du Nord partenaires sont la Norvège et l'Irlande; les « anciens » membres présents sont la France, l'Allemagne, la Belgique, les Pays-Bas et les nouveaux membres représentés sont la Slovaquie, la Bulgarie et la Pologne. Ensemble, les partenaires représentent presque la moitié de tous les Etats membres actuels de l'Union européenne, 44% d'entre eux plus précisément.

Les membres experts dans le domaine jouissent d'une grande expérience sur le terrain et font montre de vastes compétences dans le secteur de l'inclusion financière. Les partenaires chercheurs sont réputés dans le domaine de l'inclusion financière et sont spécialistes sur le sujet dans leur pays.

Les organisations partenaires proviennent de six secteurs principaux, à savoir les instituts de recherche, les universités, les syndicats, les organismes financiers, les organisations gouvernementales et les ONG. Cette diversité permet de mieux comprendre toutes les facettes de l'inclusion financière. Les secteurs d'organisation sont très bien équilibrés dans le projet (voir ci-dessous).



Enfin, tous les partenaires sont conscients des différents défis que pose l'inclusion financière et sont fortement intéressés par les échanges et l'apprentissage mutuel ainsi que par le développement de connaissances et de compétences pour promouvoir l'inclusion financière.



CONTEXTE NATIONAL DE L'APPRENTISSAGE MUTUEL

Dans ce chapitre, les douze pays différents sont étudiés sous quatre angles principaux: leur situation bancaire, leur situation en matière de crédit, leurs succès et leurs principales priorités. L'idée est de photographier les différents contextes nationaux analysés pendant le projet MuLFI.

3.1 Belgique

Situation bancaire

L'utilisation d'un compte courant est très répandue et la couverture géographique du réseau bancaire est satisfaisante. Le niveau d'accès dépasse les 95%. La structure du marché se compose essentiellement de banques généralistes à but lucratif, mais grâce à une régulation efficace – un droit à un compte bancaire de base – l'exclusion bancaire est très limitée. Les raisons pour lesquelles certaines personnes disent ne pas utiliser de compte bancaire sont liées au coût dudit compte, à la crainte d'une saisie des sommes déposées sur le compte, parfois aussi à cause du passé bancaire du client. Certains ajustements légaux ont été réalisés pour permettre de résoudre ces problèmes. Grâce à une longue tradition relative aux papiers d'identité, la preuve d'identité est accessible pour tout résident officiel. Le recours à un compte bancaire est nécessaire dans de nombreuses opérations quotidiennes. Par conséquent, l'exclusion bancaire peut conduire à des difficultés sociales ou les renforcer.

Situation en matière de crédit

Les conditions légales habituelles pour accéder au crédit sont facilement remplies par les résidents légaux (carte d'identité et domicile). Toutefois, l'offre du marché n'est pas très diversifiée comme déjà mentionné. Il existe une loi anti-usure qui réglemente rigoureusement les taux d'intérêt à la consommation (taux plafond); de plus, une base de données crédit positive et négative doit être consultée pendant la période précontractuelle. Cette vérification obligatoire est un acte positif et objectif qui relève de l'obligation légale des prêteurs pour identifier la solvabilité d'un client. La réglementation sur la publicité du crédit reste problématique par rapport au contrôle nécessaire à mettre en oeuvre par les autorités, qui est très exigeant (les moyens ne suivent pas).

Succès

Droit à un compte bancaire de base

Toutes les banques de détail nationales offrent la possibilité d'ouvrir un compte bancaire de base conformément à la loi belge de 2007. Pour garantir ce droit, un organisme de réclamation indépendant et non judiciaire a été mis en place avec en son sein des représentants d'organisations de défense des droits des consommateurs et du secteur bancaire.

Crédit responsable, base de données positive et le Fonds de traitement du surendettement

Tous les prêteurs doivent signaler les crédits et défauts de paiement dans une base de données nationale et la consulter pour toute demande de crédit. C'est le ratio entre le crédit et le défaut de paiement par créancier qui est utilisé pour calculer le niveau de financement du Fonds de traitement du surendettement pour chaque créancier. Ce principe incite les pourvoyeurs de fonds à agir «avec prudence».

Compte social

Au niveau national, une banque commerciale généraliste à but lucratif a conçu pour les Centres Public d'Action Sociale (CPAS) des communes belges un compte qui permet de réaliser des opérations bancaires, des transferts d'argent, des paiements, des ordres permanents, des domiciliations bancaires, des retraits d'argent (électroniques), d'imprimer des relevés de compte, d'exécuter des opérations de self-banking, de bénéficier d'un découvert de maximum 20€ et d'un système de phone banking de 2€ par an payé par le CPAS. Il y a environ 200.000 comptes utilisés par 575 des 589 CPAS en Belgique et ceux-ci sont financièrement stables.

Principales priorités

- Créer un système de compensation pour inciter le secteur bancaire à être socialement responsable.
- Lutter contre le surendettement en développant un «budget de référence» pour mieux accéder à la capacité d'emprunt.
- Coordonner les initiatives d'éducation financière régionales et locales.
- Soutenir l'offre de microcrédit par le biais de contrats de coopération à long terme et garantir des fonds de crédit.

3.2 Bulgarie

Situation bancaire

L'utilisation d'un compte courant était estimée à 52% en 2006. Le taux moyen de paiement des salaires sur un compte bancaire se situerait entre 50 et 75%. Il existe un droit à un compte en banque assorti d'une définition précise des conditions à inclure. La preuve du domicile est également requise pour ouvrir un compte en banque. Dans certains cas, le fait de ne pas disposer d'un compte bancaire n'est pas nécessairement préjudiciable socialement.

Situation en matière de crédit

La structure du secteur bancaire semble plutôt diversifiée. Il existe une base de données hypothécaire et de crédit (positive et négative) dont la consultation est obligatoire pendant la phase précontractuelle. Les prêteurs et intermédiaires respectent les lois et les politiques, sans quoi ils peuvent faire l'objet de sanctions.

Succès

Fonds de garantie pour le microcrédit

Le Ministère du Travail et des Affaires Sociales et certaines banques ont conclu un partenariat pour apporter, sur le long terme, un soutien financier aux micro et petites entreprises ainsi qu'aux coopératives.

Ustoi Microfinance

Financés par USAID et l'Eglise catholique et actifs au niveau régional, les microcrédits sont proposés à des micro et petits commerces familiaux existants et prioritairement aux femmes. Plus de 3.600 crédits ont été consentis depuis 2000.

Mikrofond de la Fondation de Sofia

Lié à une banque nationale généraliste et complété par plusieurs autres fonds, le programme de microcrédit mis en œuvre vise les sociétés enregistrées, les agriculteurs privés et les indépendants. Plus de 2.500 crédits ont été octroyés depuis 1999.

Principales priorités

Se concentrer sur l'éducation financière

Pour accroître l'inclusion financière, l'éducation financière doit être développée. Il existe des plans visant l'intégration de l'éducation financière au programme scolaire afin d'améliorer les connaissances dans les domaines du crédit et de la finance. De plus, une attention particulière doit être apportée à l'éducation financière des retraités et des jeunes travailleurs.

Contrôler et diminuer le surendettement

La crise financière mondiale a exacerbé les disparités économiques et sociales et créé des risques supplémentaires pour les personnes financièrement exclues. Le risque d'une mauvaise information des emprunteurs et la hausse des taux d'intérêt peuvent accroître les risques de surendettement et d'insolvabilité.

Lutter contre le chômage et donc indirectement contre l'exclusion financière

Pour ce faire, il est proposé de soutenir les initiatives de microcrédit, renforcer le capital humain et la productivité, faire pression pour une réglementation bancaire plus appropriée et améliorer la protection des données des consommateurs.

Situation bancaire

L'utilisation d'un compte courant est très répandue et la couverture géographique du réseau bancaire est très satisfaisante. La structure du marché est arrivée à maturité et est assez diversifiée au sein des banques généralistes qui englobent les coopératives, les caisses d'épargne et les banques de la poste. Le niveau d'accès dépasse les 95%. Il existe un droit à un compte en banque, qui n'est pas totalement satisfaisant mais il a été renforcé par une charte sectorielle en 2008. La pénétration bancaire est élevée et un accès défaillant peut avoir un impact sur l'inclusion sociale.

Situation en matière de crédit

La réglementation du marché du crédit sur les prêteurs et les intermédiaires est plutôt homogène. La consultation de la base de données négatives sur le crédit n'est pas obligatoire pendant la phase précontractuelle, mais si les prêteurs prêtent de l'argent à un client fiché, ils ne pourront pas tenter de procédures judiciaires pour le recouvrement de la dette. Les pourvoyeurs de fonds axés sur le social développent un programme de crédit pour les exclus (crédit municipal).

Succès

Parcours Confiance

Les caisses d'épargne françaises ont mis au point un plan pour prévenir l'exclusion financière et promouvoir le microcrédit pour les petits revenus ou les personnes en difficultés. Le programme est financé par les caisses d'épargne.

Finances & Pédagogie

Il s'agit d'un partenariat entre Finances & Pédagogie (ONG) et les caisses d'épargne françaises au niveau national pour traiter le problème du manque d'éducation financière. Le projet met en place des programmes de formation pour les intermédiaires et les personnes qui font face à des difficultés financières (travailleurs sociaux, départements des ressources humaines, responsables d'associations...).

Points Passerelle

Une banque commerciale généraliste à finalité sociale soutient, au niveau régional, une initiative visant à régler les problèmes financiers des ménages principalement liés à un endettement inapproprié. Elle prodigue essentiellement des conseils et octroie des microcrédits.

Principales priorités

Augmenter les possibilités de microcrédit personnel

Afin d'apporter une solution aux personnes qui doivent financer un projet non professionnel (réparer la voiture, payer les frais médicaux, etc.), le Fonds de cohésion sociale garantit 50% du microcrédit consenti en partenariat avec une banque et une ONG ou un service social.

Améliorer l'accès au crédit à la consommation

Vu les conséquences de la crise économique, certains pensent que le crédit à la consommation pourrait être une bonne solution pour maintenir la consommation jusqu'à la reprise. Malgré les risques inhérents à cette stratégie, la réglementation sera probablement modifiée fin 2009 ou début 2010: le taux d'usure sera augmenté pour les petits emprunts (à savoir en-dessous de 1.500 euros) en vue d'une meilleure rentabilité pour les prêteurs.

Contrôler l'accès au crédit pour éviter les causes et conséquences du surendettement

Dans le même temps, l'accès au crédit facilité fait débat quant aux conséquences d'un accès inapproprié pouvant mener au surendettement. Ces débats portent tant sur le mode de prévention des difficultés que sur la gestion plus efficace des conséquences.

Situation bancaire

Les estimations en matière d'utilisation d'un compte courant sont discordantes, oscillant entre 88 et 93%. Il existe bien un accord sectoriel pour garantir l'accès à un compte en banque, mais certaines difficultés ont été rapportées; ces dernières s'expliquent par l'absence de réelles pénalités pour les acteurs qui ne respectent pas ce droit. L'offre du marché semble assez diversifiée (y compris les banques axées sur le social) et la couverture géographique satisfaisante. Le fait de ne pas avoir de compte en banque peut être source de problèmes dans la vie de tous les jours et influencer l'inclusion financière. Les antécédents bancaires et en matière de crédit ainsi que le surendettement pourraient limiter l'accès à un compte bancaire.

Situation en matière de crédit

Les pratiques de crédit responsable et de contrôle du marché des prêteurs seraient peu présentes, selon certains rapports. Il existe des bases de données positives et négatives en matière de crédit ainsi que des bases de données négatives pour les dettes non liées à un crédit comme les télécommunications qui sont toutes centralisées par un opérateur privé appelé SCHUFA. Leur consultation n'est pas obligatoire dans la phase pré-contractuelle.

Succès

« Süßes Leben - überquellendes Kinderzimmer »

Caritas München a développé un programme d'éducation à la consommation en maternelle. Lors de réunions de parents, ils apprennent que leur propre comportement de consommateur a un effet durable sur le comportement futur de leurs enfants. Soutenu par de l'argent public, ce programme a été très bien reçu par les bénéficiaires et pourrait être transposé dans d'autres régions.

« Präventionsnetzwerk Finanzkompetenz »

Il s'agit d'un réseau d'action financièrement indépendant, composé d'organisations de conseil en gestion des dettes, d'associations de gestion économique des ménages, d'associations de consommateurs, d'entités scientifiques et de recherches qui s'échangent compétences et connaissances en matière de finances et assurent un lobbying socio-politique.

Services en ligne de conseil en gestion des dettes

En partie soutenus par des dons privés, ces services d'aide en ligne apportent une assistance à court terme par le biais de comptes en ligne sécurisés, un conseil préventif et un service de renvoi vers des centres locaux de conseil en gestion de dettes appropriés pour les cas personnels plus complexes. On citera également l'association allemande Caritas, l'Association fédérale de Conseil en gestion des dettes allemande et la Schuldenhelpline (qui apporte également un soutien à court terme par téléphone).

Principales priorités

Obtenir le droit à un compte courant

Il semble nécessaire de prendre des mesures juridiques dans la mesure où les solutions volontaires n'ont pas porté leurs fruits ces dernières années.

Développer des outils d'apprentissage dans les écoles à l'échelle nationale

Sensibiliser les consommateurs sur le sujet et transmettre les compétences en matière de finances.

Augmenter le niveau moyen des allocations de chômage

Les subventions de l'Etat pour les chômeurs de longue durée ne couvrent pas le minimum vital, ce qui cause souvent des problèmes d'endettement.

Maintenir et développer l'aide en matière de gestion des dettes

Financer le travail de prévention (aujourd'hui, le temps disponible est utilisé pour conseiller des personnes qui sont déjà endettées – la réponse à la demande est estimée à 15%).

Situation bancaire

Le niveau d'accès à un compte bancaire se situe entre 80% et 95%. La structure du marché est jugée assez diversifiée, avec une faible densité dans certaines régions pauvres et un réseau de guichets automatiques satisfaisant. Néanmoins, le manque d'accès ou d'utilisation du compte courant n'est pas nécessairement socialement préjudiciable à certaines situations propres au pays. Un droit à un compte courant existe bien mais l'accès à ce compte est limité si le client a connu des problèmes bancaires ou des difficultés en matière de crédit ou de surendettement dans le passé.

Situation en matière de crédit

Un large éventail de prêteurs, y compris des banques généralistes à finalité sociale ou des caisses d'épargne, sont actifs sur le marché. Le prêt responsable n'est pas fortement encouragé par la loi (taux d'intérêt plafonds, mesure de la solvabilité et aucune obligation de vérification de la base de données crédit positive et négative).

Succès

Economie : Connaissance valable

Un acteur commercial généraliste axé sur le profit œuvre au niveau national à la promotion de l'éducation financière des enfants pour éviter les problèmes de surendettement. Lancé en 2006 et évalué ultérieurement, ce programme est considéré comme une réussite.

Associations de consommateurs

Les associations nationales de consommateurs (Kepka et Ekpizo) développent leurs activités en vue de relever l'éducation financière en Grèce en offrant des informations en ligne et lors d'entretiens individuels. De plus, des conseils sur des produits financiers spécifiques sont également prodigués, comme différents types de prêts pour les familles (prêts hypothécaires et crédit à la consommation) et des contrats d'assurances.

Principales priorités

Améliorer l'éducation financière

Les initiatives privées et nationales visant à accroître l'éducation financière tout au long d'une vie sont encore modestes et manquent généralement de suivi et de coordination au niveau national.

Faire pression pour une plus grande transparence du marché et une offre plus grande de produits de base

Augmenter la complexité des produits demande une plus grande circulation de produits de base, qui soient faciles à comprendre et à utiliser. Les clauses juridiques relatives à la transparence et à l'exhaustivité des informations stipulées par les intermédiaires sur les contrats financiers doivent être appliquées de manière plus efficace.

Enrayer le surendettement

Idéalement, pour enrayer le phénomène du surendettement, il faudrait des normes juridiques pour entamer des procédures de règlement de dettes et faillites.

Situation bancaire

Selon les estimations, l'accès bancaire (autrement dit, les personnes qui détiennent un compte courant) est de 57%. Cependant, ces estimations ne comprennent pas les comptes des credit unions et comme les credit unions irlandaises peuvent être considérées comme des pourvoyeurs de fonds généraux, le niveau d'exclusion financière est en fait plus bas que l'indice de l'étude Eurobaromètre. Le phénomène de l'auto-exclusion est toutefois significatif et nombre de personnes entretiennent encore une relation exclusive ou presque avec des prêteurs. Les documents qui en attestent sont nombreux. Les conditions préalables sont plus élevées que le minimum légal requis par l'UE. La preuve de l'identité pose particulièrement problème (pas de tradition de carte d'identité ou équivalent).

Situation en matière de crédit

La structure du marché de l'offre est assez vaste, incluant des fournisseurs sub-prime. La réglementation du marché du crédit est relativement laxiste et les crédits responsables sont principalement consentis par les credit unions. Il existe bien une base de données de crédit positive et négative, mais la vérification précontractuelle de cette dernière n'est pas obligatoire.

Succès

Connaissances/aptitudes financières

Le régulateur financier fournit des informations sur les produits et services financiers dans un anglais usuel au niveau national. Il a également adopté une stratégie d'éducation visant à sensibiliser les consommateurs sur l'importance des compétences financières.

Conseil financier basé sur les droits

Service public au niveau national, le MABS (Money Advice and Budgeting Service) traite les questions de surendettement, en particulier dans les familles aux petits revenus.

Il offre un conseil financier confidentiel et gratuit, permet d'acquérir des aptitudes pour prévenir l'endettement et oriente le groupe cible vers des services financiers adéquats. Actuellement, il aide plus de 22.000 clients et a reçu de chercheurs, de clients et de parties prenantes un feedback positif.

Accès aux services financiers pour les groupes marginalisés

Service public au niveau national, le National Traveller MABS traite le problème des difficultés qu'ont les gens du voyage à ouvrir un compte en banque, d'accéder à un crédit et une épargne légaux et abordables en raison de papiers d'identité non-conformes. Il permet à la communauté des gens du voyage d'acquérir des aptitudes par rapport aux questions d'argent.

Principales priorités

- Lutter contre le surendettement vu le nombre élevé d'endettés au sein de la population.
- Faire pression pour une plus grande flexibilité par rapport aux papiers d'identité requis pour ouvrir un compte en banque.
- Se concentrer davantage sur l'éducation financière.

Situation bancaire

Le niveau d'accès à un compte bancaire oscille entre 80 et 95%. Il existe une réglementation propre à un consortium de banques, plutôt diversifié, mais l'efficacité de cette mesure n'est pas très claire. Il reste un problème par rapport aux frais généraux «trop élevés». D'autres motifs d'exclusion ont été identifiés comme les différences de culture (personnes âgées, migrants) et les difficultés à prouver son identité.

Situation en matière de crédit

La structure du marché de crédit italien est hautement diversifiée (avec des opérateurs alternatifs et une banque de la poste). Il existe des lois anti-usure ainsi qu'une base de données de crédit positive et négative, mais on ne note aucune mesure particulière pour améliorer les pratiques de crédit responsable.

Succès

Les Fonds de garantie mutuelle (Confidi)

Financés par de l'argent public et privé, les Fonds améliorent l'accès aux finances, principalement pour les petits commerces et les particuliers. Ils couvrent une partie significative du risque du crédit (de 50% à 80%) et réduisent les prix des emprunts.

Le Projet PattiChiari

Ce consortium rassemble 170 banques pour pallier au manque d'éducation financière. Les initiatives les plus pertinentes sont le projet d'éducation financière à grande échelle pour le grand public et un outil en ligne qui permet de comparer différents produits.

Federazione Banche di Credito Cooperativo dell'Emilia Romagna

Ce partenariat bancaire a été lancé pour traiter les problèmes rencontrés par les migrants pour accéder aux services bancaires et crédits. Des aptitudes, formations et outils appropriés ont été développés pour que les banquiers traitent les migrants correctement, notamment en assurant la traduction des documents et brochures. Le projet est soutenu par des fonds publics.

Principales priorités

- Arriver à plus de transparence et à des coûts réduits pour les produits bancaires.
- Résoudre les cas de surendettement des familles et lutter contre les pratiques d'usure par le biais d'une législation efficace associée à d'autres solutions (éducation financière, transparence, coûts réduits).
- Mieux intégrer financièrement les migrants grâce à des actions plus efficaces comme des produits spécifiques, des services mieux ciblés, un plus grand nombre d'initiatives de microcrédit et de recrutement de personnel «migrants» dans les banques.

Situation bancaire

L'utilisation d'un compte courant est très répandue et la couverture géographique des banques est satisfaisante. Le niveau d'accès est apparemment de plus de 95%. La structure du marché comprend, outre des banques généralistes à but lucratif, des banques coopératives et municipales qui ont une finalité sociale. Ces dernières peuvent être considérées comme des banques publiques. L'accès à un compte en banque est également protégé par une autorégulation contraignante du secteur bancaire positivement évaluée. Des problèmes d'accès ou d'utilisation ont été signalés pour les personnes âgées et une solution spécifique a été mise au point pour les demandeurs d'asile. La preuve d'identité et de domicile sont nécessaires et peuvent être à l'origine de problèmes pour des utilisateurs dans certaines circonstances. L'utilisation d'un compte bancaire est nécessaire dans nombre d'opérations quotidiennes; se voir refuser un compte bancaire peut entraîner ou renforcer des difficultés sociales.

Situation en matière de crédit

Le secteur bancaire utilise un outil de «budget de référence» pour évaluer la solvabilité des clients, sur une base volontaire. Cette pratique peut être considérée comme la plus responsable de toutes les pratiques identifiées par ce projet. Le crédit octroyé par la banque municipale est axé sur le social et couvre tout le pays. Il existe des bases de données de crédit positive et négative et une vérification du crédit est obligatoirement requise dans la phase précontractuelle.

Succès

Crédit social octroyé par les banques de crédit municipales

Au niveau national, des banques sociales donnent accès à un crédit à la consommation adapté. Les banques sociales donnent des conseils sur la capacité maximale d'emprunt pour garantir des mensualités de remboursement responsables et sa durée dans le temps. Le «Centraal Bureau voor de Statistiek» a énoncé qu'en 2007, les banques de crédit ont octroyé 73 millions d'euros de crédit.

Code de conduite sur l'emprunt responsable

Trois entités privées autonomes ont créé un code de conduite pour les emprunts en utilisant le budget de référence développé par le National Institute for Budget Information (Nibud) pour quatre profils de foyer. L'autorité financière du marché contrôle l'application de ce code depuis octobre 2008 et des pénalités peuvent être infligées en cas de non-respect.

Plate-forme CentiQ, le Money-Wise Guide «Wijzer in Geldzaken»

Partenariat public, privé et ONG au niveau national, cette plate-forme a réalisé des recherches sur les comportements financiers de la population néerlandaise pour améliorer les mesures politiques actuelles. Le but est d'améliorer les connaissances et aptitudes financières du consommateur et de favoriser une attitude active pour que les consommateurs puissent faire des choix financiers éclairés.

Principales priorités

- Promouvoir les emprunts responsables par le biais de codes de conduite volontaires.
- Coordonner les initiatives d'éducation financière.
- Traiter les questions de surendettement.

Situation bancaire

Le niveau d'accès à un compte courant est très élevé (plus de 95%) en raison d'un droit à un compte bancaire dans la loi norvégienne. Le niveau de densité modéré des banques ou guichets automatiques dans le pays serait dû à ses spécificités géographiques. L'utilisation d'un compte bancaire est également très élevée; la quasi-totalité des revenus sont versés sur un compte bancaire. Le fait de ne pas avoir de compte peut donc être socialement préjudiciable.

Situation en matière de crédit

La structure du marché est assez diversifiée et les prêteurs et intermédiaires sont priés d'agir de manière responsable dans le respect de la loi. Il existe des bases de données de crédit positive et négative, ainsi qu'une base de données de dettes non liées au crédit (comme le téléphone, les assurances). Toutefois, la vérification des bases de données n'est pas obligatoire pendant la phase précontractuelle.

Succès

Le CC (Conseil des consommateurs)

En tant que service public national, le CC défend les intérêts des consommateurs dans les litiges relatifs aux marchés, y compris ceux liés aux marchés financiers. Le CC est un acteur majeur dans les litiges publics sur les droits des consommateurs puisqu'il assiste près de 120.000 personnes par an.

La FSAN (Autorité de contrôle financier de Norvège)

En tant que service public national, la FSAN promeut la stabilité financière et la clarté des conditions du marché. Cet organe a un impact fort sur la manière dont les pourvoyeurs de fonds se comportent. Les pourvoyeurs de fonds sont contrôlés régulièrement par la FSAN, un facteur important dans la réduction de l'exclusion financière à un niveau mineur en Norvège.

La HB (Banque du logement norvégienne)

En tant que service public national, la HB fournit un logement adéquat et sûr aux ménages à bas revenus et autres groupes cibles (handicapés, réfugiés). La HB est continuellement évaluée et les rapports sont disponibles au grand public.

Loi sur le règlement des dettes

La loi norvégienne sur le règlement des dettes a été introduite en 1993 et donne aux personnes défailtantes le droit de solutionner leurs problèmes de dettes – si nécessaire par la suppression forcée de certaines dettes. Quelques 1.500 à 3.000 personnes déposent une demande de règlement de dettes chaque année. En 2007, près de 1.100 personnes sont arrivées au terme de leur programme de règlement de dettes et ont été en principe réintégrées dans le marché comme des acteurs «réguliers».

Principales priorités

- Lutter contre la pauvreté, avec une attention particulière pour les enfants issus de familles pauvres.
- Elaborer des initiatives visant à réduire et, espérons-le, éliminer le chômage.
- Améliorer les services de conseil financier dans les organismes financiers ainsi que dans les municipalités.
- Adapter la loi sur le règlement des dettes en termes de commodité et d'efficacité.

Situation bancaire

Le niveau d'accès à un compte courant est en-dessous des 70%. Selon les rapports, certaines régions isolées géographiquement sont dépourvues de banques généralistes, ce qui signifie que les banques coopératives jouent un rôle particulier dans ces zones rurales. Pour le public concerné (les personnes âgées et/ou les ruraux), l'absence de compte en banque n'est pas toujours à l'origine de difficultés sociales et est lié à l'habitude locale d'utiliser des espèces au lieu des systèmes de paiement électroniques. Ce qui pose particulièrement problème en l'occurrence, ce sont les honoraires élevés demandés par la banque, à l'exception des comptes sur Internet qui sont gratuits.

Situation en matière de crédit

Le marché du crédit est assez diversifié et comprend des banques coopératives et des credit unions. Les bases de données de crédit positive et négative existent mais la vérification des crédits n'est pas obligatoire pendant la phase précontractuelle, bien que de nombreux prestataires de services financiers contrôlent leurs clients potentiels pour minimiser les risques. Le niveau général de la réglementation sur le crédit est harmonisé avec les directives de l'UE, mais il existe des restrictions anti-usure. Cependant, elles n'ont pas spécialement tendance à fortifier le crédit responsable.

Succès

Planifiez votre Avenir (Zaplanuj swoją przyszłość)

Grâce à des programmes de formation, le Centre de Microfinance (MFC) aide les familles à bas revenus à comprendre les services financiers et à planifier leurs budgets pour accroître leur responsabilité financière. Cette initiative nécessite un financement durable.

Mes Finances

C'est un partenariat mis en place avec la Banque Nationale de Pologne pour éduquer les élèves du secondaire par rapport à leurs finances personnelles. Près de 200.000 élèves et 2.500 enseignants ont participé à ce programme.

Réseau de Conseil financier aux consommateurs

La SKEF (Association pour l'éducation financière) liée aux credit unions s'occupe de prévention en matière de surendettement par le biais d'entretiens personnels, mais le réseau de consultance n'est pas satisfaisant, dans la mesure où il n'y a que quatre agences situées dans 4 grandes villes de Pologne (Varsovie, Cracow, Gdynia et Katowice). Cette initiative vaut la peine d'être étendue à d'autres villes.

Principales priorités

- Augmenter la prise de conscience et l'éducation financières, en particulier chez les adultes puisqu'il n'y a pas d'initiatives éducatives spécifiques à ce groupe de la population. Beaucoup d'adultes se fient simplement aux informations fournies par leur banque ou aux publicités.
- Augmenter l'utilisation des instruments de paiements électroniques. Le Ministère des Finances a lancé en août 2009 un processus de consultation sur ces types de programmes pour la période 2009-2013.
- Travailler pour avoir un le compte courant de base puisqu'il semble pouvoir attirer les clients actuellement sans banque.

Situation bancaire

L'utilisation d'un compte courant est très répandue et le réseau bancaire bénéficie d'une excellente couverture géographique avec un taux d'accès dépassant les 95%. La structure du marché est mature et assez diversifiée au sein des banques généralistes y compris les banques coopératives, caisses d'épargne et banques de la poste. L'accès à un compte en banque est organisé par une autorégulation. Si l'on observe de bonnes pratiques en ce qui concerne le groupe des migrants, les personnes âgées et la population rurale rencontrent certaines difficultés d'accès et d'utilisation. L'utilisation d'un compte bancaire est nécessaire dans nombre d'opérations quotidiennes, le refus d'ouverture d'un compte courant peut donc mener à des difficultés sociales ou les renforcer si elles existent déjà. Le passé du client au niveau bancaire et en matière de crédit ainsi qu'en termes de surendettement est également mentionné comme motif de restriction d'accès à un compte en banque.

Situation en matière de crédit

Dans le passé, l'exclusion par rapport au crédit ne posait pas spécialement problème en raison de la grande diversité de prestataires de services financiers. Les pratiques responsables sont habituellement promues par les caisses d'épargne et les banques coopératives. Avec la crise économique et financière récente, l'accès au crédit pour les personnes qui veulent lancer une affaire est devenu plus complexe. Il existe des taux d'intérêts plafonds et des bases de données de crédit et d'endettement. La vérification du crédit par les prêteurs dans la phase précontractuelle n'est pas une obligation.

Succès

«Plataforma Bravo»

La «Confederación Española de las Cajas de Ahorros» et 40 caisses d'épargne offrent au niveau national une plateforme commune permettant de réaliser des versements rapides sûrs et compétitifs via Internet. Ce service de transfert d'argent est également un moyen d'inciter les clients migrants à utiliser d'autres services bancaires.

Offre de microcrédit des caisses d'épargne

Le partenariat entre les caisses d'épargne et les entités sociales et privées au niveau national vise à fournir un (micro)crédit accessible aux personnes qui ne parviennent pas à obtenir un emprunt par le système financier classique. Il apporte outre un soutien financier des conseils, notamment en matière de gestion.

«Cuenta vivienda»

Ce compte permet au client de déduire fiscalement 15% du montant déposé annuellement à condition que l'argent déposé sur ce compte soit utilisé pour acheter ou rénover la maison qu'il occupe. Au bout de 4 ans, le client est tenu de remplir ses engagements sinon il doit rembourser l'avantage fiscal octroyé. Il s'agit là d'une mesure très positive qui motive les gens à épargner pour améliorer leur habitation.

Principales priorités

Faciliter l'accès au crédit pour les personnes qui veulent commencer un nouveau travail/commerce.

En raison de la récente crise économique, les facteurs de l'offre et la demande rendent ce besoin encore plus urgent: d'une part, l'indépendance devient la seule possibilité de travail pour plus en plus de personnes, d'autre part, les critères utilisés par les banques sont parfois plus stricts que dans le passé.

Contrôler le phénomène du surendettement.

Bien que les dettes domestiques soient en moyenne moins élevées que dans d'autres pays européens, le crédit à la consommation a augmenté ces dernières années alors que la crise immobilière affecte le marché hypothécaire. Par conséquent, il faut trouver des instruments et des procédures pour prévenir et gérer rapidement les situations de surendettement.

Travailler sur des plans de retraite pour les petits revenus.

Le besoin de plans de retraite pour les petits salaires avec revenus instables se fait sentir en raison de la couverture insuffisante des plans de retraite publics et des difficultés que ces personnes rencontrent pour accéder à des produits financiers complexes.

Situation bancaire

Malgré le fait que certaines régions soient défavorisées par une faible densité de guichets automatiques, le niveau d'accès à un compte en banque dépasse les 95% et le droit à un compte courant existe. La structure du marché est plutôt restreinte (moins de 3 types d'opérateurs). Parmi les motifs invoqués par les personnes qui n'ouvrent pas de compte bancaire, on trouve le niveau élevé des frais inhérents au compte et le faible niveau de revenus du client ainsi que les risques de saisie. Les antécédents du client en matière de crédit et de surendettement expliquent également l'accès limité au compte bancaire.

Situation en matière de crédit

Le niveau général de la réglementation du crédit est élevé, ce qui contribue à un marché du crédit relativement sûr (anti-usure, revenu minimum pour obtenir un crédit, réglementation de responsabilité des intermédiaires et prêteurs).

Succès

Comptes senior

Plusieurs banques ont créé un compte senior pour inciter les personnes âgées à ouvrir des comptes en banque au lieu de garder leurs espèces chez elles ou de payer uniquement en espèces. Ce compte propose des tarifs et avantages spéciaux. Son impact semble positif puisque le montant de l'épargne sur ces comptes est supérieur à la moyenne nationale.

Médiateur bancaire

C'est un organe créé par l'Association des banques de Slovaquie pour contrôler et évaluer les plaintes des consommateurs. De plus, de nouveaux processus de médiation entre les banques et les clients ont été mis au point.

Recherches nationales sur l'éducation financière

L'association des banques de Slovaquie a mené des recherches au niveau national pour identifier les lacunes en matière d'éducation financière et de formation. Les demandes portent sur des organes compétents, des fonds et la mise en oeuvre de programmes.

Principales priorités

- Se concentrer sur l'éducation financière.
- Soutenir les initiatives de microcrédit.
- Contrôler et régler les situations de surendettement.

Les questions relatives à l'apprentissage mutuel sur l'inclusion financière ont été rassemblées lors de débats, de travaux et d'échanges qui ont eu lieu au cours d'une série de dix ateliers organisés entre le 17 novembre 2008 et le 28 septembre 2009. Les sujets des ateliers ont été choisis de manière participative par tous les partenaires du projet MuLFI. Tout s'est déroulé de manière à ce que les organisations hôtes puissent sélectionner des sujets valides pour eux en termes d'apprentissage mutuel. Chaque atelier a tiré des conclusions intéressantes. Elles sont résumées ci-après.

4.1 Compte bancaire de base

L'accès à un compte courant occupe une position de premier plan dans l'agenda politique européen et il est primordial de garantir l'inclusion financière. A ce propos, il est crucial de déterminer les responsabilités et rôles joués par les différentes parties. Les voici :

- Définir le rôle du secteur financier : les comptes courants de base devraient-ils faire partie de la responsabilité sociétale des banques généralistes ?
- Réaffirmer le rôle du secteur social qui doit jeter des ponts vers le secteur financier.
- Confirmer le rôle des organisations de défense des consommateurs qui est d'informer la population cible sur la disponibilité des comptes bancaires de base, de protéger les consommateurs et de garantir le respect des droits.

Atelier 1, Consumer Institute, Bratislava, Slovaquie - 17 novembre 2008.

4.2 Indicateurs d'inclusion financière

Ces actions doivent être prises en considération pour élaborer des indicateurs d'inclusion financière efficaces :

- Etablir un glossaire commun à l'échelle européenne du vocabulaire financier.
- Tracer le portrait de l'offre de services financiers sur bases de données obtenues des professionnels (questionnaire/rapports) comme le système américain de «Community Reinvestment Act» des banques centrales, des bases de données positives et négatives (besoin de normes communes) et des autorités de contrôle.
- Mener une étude sur l'exclusion financière à l'échelle européenne dans le cadre de l'enquête UE-SILC ou parallèlement à celle-ci.
- Distribuer les résultats à toutes les parties prenantes concernées par l'inclusion financière.

Atelier 2, Réseau Financement Alternatif, Bruxelles, Belgique - 11 décembre 2008.

4.3 Réglementation

Considérant que l'inclusion n'est pas seulement une question démocratique et politique mais également économique, l'on peut conclure principalement que le droit à un compte bancaire de base devrait être un bien commun, un service universel obligatoire, même si l'on peut imaginer des modalités d'application différentes au niveau national. Ce serait une première étape vers une inclusion financière plus globale, avec épargne, crédit abordable et approprié et assurance de base.

A cette fin, les politiques doivent prendre en compte trois éléments :

- 1) Les relations présupposent une certaine proximité (voir le modèle espagnol des caisses d'épargne).
- 2) La crise financière accroît les frais liés à la réglementation.
- 3) Les produits financiers ne doivent pas être spécifiques, mais mieux conçus. En effet, dans certains cas, les personnes en situation précaire peuvent représenter une opportunité économique. Sinon, un système de compensation légal au sien du secteur financier peut être envisagé pour garantir un partage équitable des coûts.

Atelier 3, European Center for Policy Study, Bruxelles, Belgique - 27 janvier 2009.

4.4 Prévention du surendettement

Le surendettement est une question sociale et économique importante. Il faut se concentrer sur les méthodes, techniques et outils de prévention car les remèdes sont souvent très coûteux.

Les deux principales dimensions de l'offre et de la demande doivent être prises en considération:

- Du côté de l'offre, il faudrait des produits appropriés et faciles à utiliser. Les gouvernements nationaux doivent maintenir la confiance sur le marché en faisant la promotion de produits durables non toxiques. On pourrait développer des outils appropriés qui tiennent compte des changements de la vie et de l'évolution des revenus pour mieux refléter les réalités économiques. De plus, il faudrait estimer les risques adéquats. Les bases de données sont de bons outils mais la confidentialité des données reste problématique (qui a accès à quoi). Le secteur du crédit ne peut les considérer comme la seule manière de mesurer les risques. Enfin, une analyse de solvabilité reposant sur des critères objectifs de prêt responsable devrait être réalisée avant l'octroi du crédit.
- Du côté de la demande, la difficulté est d'envoyer des messages en matière d'éducation financière qui seront bien reçus du public cible et de les amener à changer de comportement. Des pièces de théâtre et des documentaires sont un bon moyen de communication en matière de prévention et peuvent susciter ce genre d'engagement.

Atelier 4, System Consulting Network, Cagliari, Italie - 13 février 2009.

4.5 Credit unions et microfinance

Les résultats essentiels peuvent être résumés comme suit:

- Améliorer la visibilité de la microfinance est importante notamment dans les plans d'action nationaux. Pour y arriver, il peut être fait appel à la communication et au lobbying. De plus, la crédibilité du secteur peut être renforcée par des évaluations.
- Les systèmes de collecte des données sur les opérations de microfinance sont souvent encore informels – Comment les améliorer? De même, les différences entre Est/Ouest doivent être étudiées et mieux comprises.
- Les approches de la microfinance sont diverses: la durabilité est essentielle en Europe centrale de l'Est alors que la fourniture de prêts adaptés reste cruciale en Europe de l'Ouest.
- Il est important d'accroître les compétences et aptitudes du secteur de la microfinance (exemple: utiliser des outils existants comme Bâle II).
- Comme l'a indiqué un orateur «la microfinance complète et accroît l'efficacité de l'aide sociale», ces deux moyens de lutte contre la pauvreté ne doivent donc pas être en compétition.
- La collaboration dans le domaine de la microfinance est cruciale entre le public, le privé et les ONG comme tel est le cas en France ou entre les entités sociales et les organismes d'octroi de crédit comme en Espagne.

Atelier 5, Bulgarian Academy of Sciences, Sofia, Bulgarie - 20 mars 2009.

4.6 Education financière et les coopératives

Voici quelques points essentiels :

- On a tendance à sous-estimer les connaissances en matière d'éducation financière, c'est-à-dire que les adultes doivent apprendre à poser les bonnes «questions» lorsqu'ils utilisent des produits financiers.
- L'éducation financière doit être orientée sur le long terme, si elle n'est pas faite correctement, elle peut être très coûteuse.
- Il y a un manque d'éducation financière en matière de coûts, certaines personnes ont encore tendance à penser que les prêteurs sont moins chers – et plus pratiques – sur une base hebdomadaire (ils ne regardent pas le taux d'intérêt global).
- Il n'est pas impossible d'évaluer les programmes d'éducation financière mais il s'agit de se concentrer davantage sur les indicateurs qualitatifs plutôt que quantitatifs.
- Un avantage possible de l'éducation communautaire est le partage des difficultés et des solutions, ce qui rend les publics cibles plus attentifs aux nouvelles opportunités.

La conclusion générale de cet atelier porte sur le fait que les coopératives, de par leur nature distinctive, ont un rôle important et réel à jouer dans l'éducation financière. Cependant, elles doivent communiquer de manière coordonnée. Il faut en outre documenter les meilleures pratiques et développer des méthodes d'évaluation valables.

Atelier 6, University College Cork et Combat Poverty Agency, Dublin, Irlande - 24 avril 2009.

4.7 Education financière (en général)

Les points de discussion les plus importants sont repris ci-dessous:

- Toute une série de programmes et de meilleures pratiques en Pologne et dans d'autres pays européens ont été présentés. La plupart des programmes d'éducation financière s'adressent aux enfants et aux adolescents mais certains sont spécialement axés sur les ménages et les surendettés.
- Dans de nombreux pays, la coordination de l'éducation financière est un problème, on observe souvent la nécessité d'un plan national.
- L'approche du cycle de vie du MABS a été reconnue comme un exemple de meilleure pratique.
- Le partage des expériences donne à tous les participants une chance de découvrir de nouveaux moyens de partage des connaissances.
- Il serait très utile d'établir des partenariats parmi les ONG, les institutions publiques et privées pour toucher tous les publics cibles.
- Il est crucial d'évaluer l'impact de l'éducation financière sur les groupes cibles.
- Il existe de nombreux programmes d'éducation financière et de canaux de distribution; il est bon d'évaluer leur efficacité et leur validité régulièrement.

Pour les participants polonais, représentant les autorités, régulateurs, éducateurs, ONG, les fondations, la banque centrale, les banques et autres organismes financiers, cet atelier était une occasion de discuter de toutes les questions d'éducation financière avec une large représentation des pays et institutions de l'UE. Les discussions et les résultats pourraient servir de base à un plan de stratégie nationale sur l'éducation financière en Pologne.

Atelier 7, Polish Bank Association, Varsovie, Pologne - 28 mai 2009.

4.8 Responsabilité sociale de l'entreprise et inclusion financière

L'argent étant un bien public, un facteur de cohésion sociale, les banques ont par conséquent une responsabilité particulière qui devrait être à la base de leur stratégie et au cœur de leur mission. Dans ces conditions, la responsabilité sociale des entreprises peut être profitable mais cela ne devrait pas être son objectif principal.

Quatre éléments importants à retenir:

- Importance de la mise en place d'un système qui élimine les distorsions de concurrence au profit de comportements plus responsables.
- Evaluation des pratiques de RSE existantes et mise en place d'un système de compensation entre les différents acteurs.
- Maintien et renforcement de la diversité bancaire.
- Promotion de la collaboration et des concertations entre tous les acteurs sans nuire aux compétences propres à chaque partie.

Atelier 8, Confédération Générale du Travail, Paris, France - 19 juin 2009.

4.9 Les migrants et l'inclusion financière

En ce qui concerne le contexte des migrants et l'inclusion financière, il était intéressant de se pencher sur l'approche du cycle de vie – de comprendre qu'un migrant passe par différentes phases au cours de sa vie et éprouve différents besoins. L'approche pratique des présentations de l'activité de médiation des dettes nous a appris l'importance de l'attitude de ces services envers les populations migrantes. La notion de respect est essentielle pour installer la confiance et promouvoir une attitude d'ouverture.

En Italie, il existe de nombreuses initiatives de banques qui ont pour cible les migrants. Toutefois, aucune d'entre elles ne sont coordonnées au niveau national.

Certaines opportunités ont été exposées dans les grandes lignes. Le marché financier espagnol, que l'on sait saturé, considère les migrants comme une niche qui peut être intéressante tant socialement qu'économiquement. En ce qui concerne, les produits novateurs, les transferts d'argent, les hypothèques, les plans de retraite, ils sont considérés comme des produits financiers qui pourraient être adaptés et représenter des marchés potentiels. Le phénomène de migration circulaire est également intéressant car l'éducation financière est assurée par les migrants qui reviennent chez eux et transmettent leurs connaissances à leurs parents et amis.

Le partenariat entre le privé et le public peut être un bon moyen pour les organismes financiers de mieux comprendre les populations migrantes.

Pour finir, il a été question de plusieurs défis :

- Résoudre les problèmes de langue : travailler avec des interprètes, recruter des migrants, etc.
- Harmoniser l'interprétation de la réglementation sur le blanchiment d'argent.
- Se concentrer sur l'éducation financière pour éviter que les «pauvres paient davantage» et réduire le risque de prêt déloyal.
- Faire pression pour une plus grande transparence du marché afin de combattre les requins du secteur de l'emprunt et de mieux comprendre les produits financiers.

Atelier 9, Université de Mainz, Mainz, Allemagne - 18 septembre 2009.

4.10 Gestion du surendettement – Règlement des dettes : inclusion ou exclusion financière?

Voici les principaux thèmes et conclusions sur le surendettement:

En ce qui concerne la situation norvégienne, le Ministère norvégien de l'Enfance et de l'Égalité des chances se rend bien compte qu'il existe un lien manifeste entre l'exclusion financière, l'exclusion sociale et le surendettement. Bien que tous les acteurs doivent s'engager pour trouver une solution, le gouvernement a un rôle crucial à jouer pour éviter des situations sociales inacceptables. En Norvège, la loi reconnaît le droit à une solution définitive mais ne prévoit pas d'argent frais pour un nouveau départ dans la vie économique. Il s'applique aux personnes qui en font la demande volontairement. La loi sur le règlement collectif des dettes comprend trois étapes principales: 1) le débiteur est considéré comme totalement inapte à rembourser ses dettes et a essayé de trouver un arrangement avec ses créanciers, 2) la période de règlement des dettes (5 ans) et 3) une «post-période» (2 ans). Les débiteurs conservent un revenu minimum fixe dont les règles de calcul se basent sur la pension de retraite contrairement aux autres pays, où les situations de ceux-ci sont traités au cas par cas. Les créanciers norvégiens sont satisfaits de la procédure actuelle et pensent que toutes les parties y gagnent. Cependant, ils ne souhaitent pas qu'elle soit modifiée pour favoriser plus de débiteurs. Les débiteurs, regroupés en association, font pression pour que la loi sur le règlement collectif des dettes soit modifiée en faveur des débiteurs et mettent l'accent sur le lien entre les cas de surendettement et l'impossibilité d'accéder à un compte bancaire de base. Bien que certaines difficultés subsistent, la situation générale du débiteur semble s'améliorer après un règlement de dettes. Les recherches devraient se poursuivre sur le sujet.

La situation de la Norvège a été comparée celle de trois autres pays: l'Irlande, la France et la Belgique.

Le système juridique irlandais étant particulièrement obsolète dans ce domaine, certains processus ont été mis au point par d'autres acteurs, comme le Money and Advice Budgeting Service (service de budgétisation et de conseil financier) pour traiter la question du surendettement. Actuellement, le gouvernement irlandais pense à légaliser ce qui a été réalisé de manière informelle.

En France, les syndicats s'intéressent au surendettement parce qu'il affecte certains travailleurs. Le cadre juridique, tout comme celui de la Belgique, est assez élaboré, mais des améliorations sont toujours possibles.

Atelier 10, The National Institute for Consumer Research, Oslo, Norvège - 28 septembre 2009.

Ce chapitre résume quelques recommandations sur ce qui reste à accomplir en matière d'accès au compte bancaire et au crédit et à leur utilisation.

Méthode

Les indicateurs d'inclusion financière abordés proviennent de rapports nationaux rendus par les chercheurs experts du projet. Ces recherches ont été menées sous la forme d'un questionnaire détaillé. Ce questionnaire, composé de différents tableaux, a été structuré de manière à pouvoir collecter des données dans six domaines spécifiques :

- 1) Le contexte général lié à l'inclusion sociale et financière
- 2) L'accès à un compte en banque
- 3) La structure du marché et les habitudes de paiement des consommateurs
- 4) L'accès au crédit
- 5) Les types de crédits disponibles sur le marché
- 6) Les bonnes pratiques préventives et curatives en matière d'exclusion financière

En raison du manque de données directes, précises et comparables en matière d'inclusion financière, les questions posées se sont concentrées sur des éléments ayant une influence directe sur la qualité de l'offre bancaire et par conséquent sur sa capacité à pouvoir satisfaire, de manière adéquate, la demande (niveau des conditions administratives préalables, cadre législatif, structure du marché, pratiques responsables, utilisation des bases de données et mesure de solvabilité, ...). Cette approche a permis d'identifier les meilleures pratiques à tous ces niveaux. Par ailleurs, il a semblé important de pouvoir identifier les principales lacunes dans les données pour aborder et comprendre pleinement l'exclusion financière.

Sur base des données rassemblées, après compilation, vérification et validation, les indicateurs d'inclusion financière suivants ont été établis:

Situation bancaire

- Niveau d'accès aux comptes bancaires pour les gens qui le désirent
- Éléments de l'offre susceptibles d'avoir un impact sur l'inclusion financière
- Raisons identifiées pour lesquelles les gens n'utilisent pas les comptes bancaires
- Possibilité d'avoir une vie normale sans compte bancaire
- Accessibilité relative des comptes bancaires

Situation en matière de crédit

- Éléments qui ont un impact sur l'accès au crédit
- Possibilités de trouver un crédit à taux d'intérêt réduit et/ou à des conditions plus favorables que les produits des organismes commerciaux grand public à but lucratif
- Éléments réglementaires qui ont un impact sur une offre de crédit adéquate
- Contexte des bases de données relatives au crédit et à l'endettement

Cette section résume l'apprentissage essentiel tiré de l'analyse de tous ces éléments.

5.1 ...sur l'accès et l'usage du compte bancaire

Faciliter l'accès pour tous, dans chaque pays de l'UE, aux documents utiles à apporter la preuve de l'identité et de la résidence.

La difficulté d'accès à ces documents constitue une cause majeure de non-accès à un compte bancaire, pour les nationaux et aussi, bien sûr, pour les émigrés, car la preuve d'identité est une obligation légale à l'échelle de l'UE (loi antiblanchiment).

Cette recommandation ne concerne pas directement le secteur financier. C'est à chaque État qu'il revient de déterminer les documents qu'il considère comme valables pour prouver l'identité et de mettre en oeuvre des procédures qui garantissent leur accès à toute personne résidant légalement dans le pays. Cette question est particulièrement cruciale pour les personnes émigrées.

Éliminer à terme les zones géographiques non desservies par le réseau bancaire.

Cette mesure est indispensable pour garantir l'accès à tous. Il n'est pas concevable d'envisager à ce jour une bancarisation complète sans agences et guichets automatiques disponibles sur tout le territoire. L'industrie doit pouvoir proposer des solutions appropriées (agences automatisées, structures partagées...).

L'accès par internet n'est en effet pas universel : il faut penser par exemple aux ménages en situation précaire, aux personnes âgées, à certains types de handicap (vue...). Tant que de telles zones existeront, il subsistera de l'exclusion bancaire – non-accès ou non-usage des comptes.

Mettre à disposition de tous, par l'ensemble des acteurs, un compte bancaire de base permettant la réalisation des transactions financières courantes. Ce compte doit être proposé à un coût annuel raisonnable (forfait fixe ?) et ne pas permettre de découvert.

Un compte bancaire de base permet de résoudre, s'il est bien conçu :

- le non-accès lié aux coûts excessifs ;
- le non-accès lié à la complexité de gestion ;
- le non-accès sur le plan géographique, car proposé par l'ensemble des opérateurs actifs, quand le point précédent est rempli ;
- le non-accès lié à un historique d'endettement problématique : un refus ne se justifie pas pour un compte sans possibilité de découvert.

Des mesures d'accompagnement doivent être prises afin de garantir l'offre de compte pour tous.

Par une réglementation ou par une charte professionnelle, on constate que les mesures efficaces ont pour points communs :

- d'être contraignantes ou pouvant le devenir en cas d'évaluation négative ;
- d'être évaluées – les mesures ont-elles résolu les problèmes de non-accès/non-usage ;
- d'être communiquées aux publics cibles par des campagnes adaptées ;
- d'être portées par tout le secteur ; si tel n'est pas le cas, des mesures visant à mutualiser la charge existent, via la mise en place possible de fonds de compensation.

Éviter de résoudre le problème de non-accès à un compte bancaire par une offre alternative : notamment quand cette dernière va à l'encontre d'une logique d'inclusion sociale non stigmatisante. Cette réponse doit rester exceptionnelle et être comprise comme une réponse « urgente » à un problème qui devrait mettre en oeuvre une solution plus durable au moyen d'une offre proposée par le secteur bancaire. Seule l'Irlande cite une expérience mise en oeuvre par des credit unions, mais est-ce un modèle de réponse pour l'UE ?

Organiser une collecte directe de données en matière d'exclusion financière (enquête auprès du public exclu), en particulier en ce qui concerne la mesure des raisons de non-accès ou non-usage (aspects « demande ») et en ce qui concerne les difficultés relatives à l'usage.

Compléter, grâce à des standards communs aux pays membres de l'UE (typologie des opérateurs et des produits), **le reporting bancaire avec des données utiles à l'appréhension de la couverture de l'offre et de sa qualité**, à mettre en oeuvre par les autorités nationales de contrôle.

5.2 ...sur l'accès au crédit et son usage

Faciliter l'accès pour tous, dans chaque pays de l'UE, aux documents utiles pour apporter la preuve de l'identité et de la résidence.

C'est une cause majeure de non-accès, pour les nationaux et aussi, bien sûr, pour les émigrants, car la preuve d'identité est une obligation légale à l'échelle de l'UE (loi antiblanchiment).

Cette recommandation ne concerne pas directement le secteur financier. C'est à chaque État qu'il revient de fixer les documents qui sont considérés comme valables pour prouver l'identité et de mettre en oeuvre des procédures qui garantissent leur accès à toute personne résidant légalement dans le pays. Cette question est particulièrement cruciale pour les personnes émigrées.

L'offre de crédit et de protection du consommateur est encore trop peu homogène au niveau de l'UE.

La Directive crédit 2008/48/CEE du 23 avril 2008 devrait permettre un premier pas significatif dans de nombreux pays de l'UE, mais risque toutefois de remettre en question la qualité de la protection mise en place dans certains pays.

Favoriser l'offre de crédit adéquate pour tous, et surtout adaptée aux ménages exclus de l'offre bancaire traditionnelle.

Il est encore trop tôt pour imaginer la mise en place de « crédits de base », qui seraient faciles d'usage, transparents en termes de coût et de remboursement, adaptés aux financements recherchés (faibles montants) et n'entraînant pas d'endettement permanent (ouverture de crédit). Toutefois, il est à noter que sur les marchés financiers dans lesquels subsistent des banques d'épargne ou coopératives, ou une banque postale (quand elle n'est pas devenue une banque commerciale pure et simple), ou encore un réseau structuré permettant une offre à dimension sociale (banques municipales, credit unions), l'accès à des crédits adéquats par un public généralement exclu est plus facile.

Favoriser les pratiques de mesure objective de la solvabilité des demandeurs de crédit, en augmentant la responsabilité tant du demandeur que du fournisseur de crédit. Ceci permettra de consolider les pratiques responsables du secteur des institutions de crédit, qui font reculer à la fois les risques d'exclusion du crédit (un refus pour manque de solvabilité n'est pas une source d'exclusion) ainsi que les risques liés aux difficultés de mener à bien le remboursement du crédit.

Favoriser une gestion des bases de données (fichiers positifs et négatifs des prêteurs, mais aussi d'éventuels autres du secteur économique) **transparente, respectueuse des droits du citoyen, indépendante et centrée sur la prévention du surendettement.**



L'APPRENTISSAGE MUTUEL... DOIT CONTINUER !

L'objectif premier de ce programme de deux ans était de contribuer à l'apprentissage mutuel sur l'inclusion sociale du point de vue spécifique de l'inclusion financière.

Ce chapitre reprend les principaux résultats de l'apprentissage mutuel mis au point dans le projet MuLFI. Le lecteur est clairement invité à consulter le site web www.fininc.eu et, s'il est particulièrement intéressé par la question, à rejoindre EFIN (European Financial Inclusion Network), le Réseau européen d'inclusion financière qui entend poursuivre le travail du projet apprentissage mutuel en matière d'inclusion financière.

Les résultats essentiels du projet se retrouvent dans quatre bases de données développées grâce à des connaissances actualisées sur l'inclusion financière. Pour commencer, les parties prenantes et les publications identifiées dans douze pays dont onze Etats membres de l'UE, à savoir la Belgique, la Bulgarie, l'Allemagne, la Grèce, l'Espagne, la France, l'Irlande, l'Italie, les Pays-Bas, la Pologne, la Slovaquie plus la Norvège ont permis d'élaborer :

Une **base de données «Qui est qui»** dans le domaine de l'inclusion financière qui comprend 676 institutions de différentes catégories :

	Institutions
Recherche	113
Banque et industrie du crédit	102
ONG & protection des consommateurs	297
Décideurs, autorités et administrations	139
Autres	25

Une **base de données bibliographique électronique sur l'inclusion financière** qui est régulièrement mise à jour et qui compte au jour de cette publication (Novembre 2009) près de 700 articles.

Puis, les chercheurs experts du projet ont réalisé des rapports par pays pour développer :

Une **base de données des indicateurs d'inclusion financière** qui fournit des informations étroitement liées provenant de plusieurs éléments contextuels. On y trouve des données économiques, des structures de marché financier et des chiffres bancaires, une idée d'offre axée sur le social, un cadre légal, une vue d'ensemble de la situation en matière de crédit, tous les éléments qui influencent la qualité ou la manière dont la demande est satisfaite et des explications sur l'application des différentes pratiques.

Enfin, une **base de données des meilleures pratiques** a aussi été établie; elle comprend 70 cas. Chaque pratique offre une solution originale liée à au moins une des principales questions suivantes:

	Number
Accès bancaire	15
Usage bancaire	16
Accès au crédit	22
Usage du crédit	11
Education financière	20
Contrôle du marché/protection des consommateurs	4
Surendettement	13

Après la mise en place de ces quatre bases de données, une série d'ateliers sur plusieurs thèmes de l'inclusion financière ont été organisés pour favoriser le transfert des connaissances et l'apprentissage mutuel.

Ce **programme de dix ateliers** a été mis en oeuvre afin de permettre des échanges dynamiques sur une sélection de thèmes spécifiques. Les parties concernées ont eu la possibilité de présenter ou d'apprendre de bonnes pratiques et de nouer des contacts intéressants.

Les thèmes suivants ont été choisis de manière participative par les partenaires du projet: compte bancaire de base, surveillance de l'inclusion financière, réglementation, traitement et prévention du surendettement, micro-finance, credit unions & microcrédit, éducation financière, responsabilité sociale des entreprises et migrants.

En tout, 156 personnes différentes représentant 111 institutions différentes ont participé. Outre les organisations partenaires, les échanges ont eu lieu avec 94 autres entités. Ces 111 institutions peuvent être classées par type de partenaire:

	Nombre
Recherche	21
Banque et industrie du crédit	26
ONG & organisations de défense des consommateurs	29
Autres pourvoyeurs de fonds	10
Décideurs, autorités et administrations	14
Syndicats	5
Autres ³	6

Considérant,

- La popularité des ateliers – Le format prévu était de 20 personnes mais la participation réelle était en moyenne de 23 personnes dont 10 étaient des participants non liés au projet.
 - Le degré important de diversité dans le type de participant – En moyenne 5 sur 6 catégories étaient présents dans chaque atelier, la catégorie la moins représentée étant la catégorie «autres» et les représentants de l'industrie étant absents à un seul atelier.
 - Une large couverture géographique – En moyenne, 9 pays différents étaient représentés dans chaque atelier et près de 2 pays autres que ceux représentés par les partenaires étaient également présents. Dans l'ensemble, 18 pays différents étaient représentés par l'intermédiaire de parties prenantes.
 - L'engagement et l'intérêt dans le partage des connaissances et expériences –
- l'objectif d'«apprentissage mutuel» du projet a été clairement atteint.** Les ateliers ont permis des échanges intensifs sur des questions précises et répondu à des attentes.

Ce succès peut s'expliquer par le format des ateliers, qui favorise les débats et les échanges, par la possibilité d'échanger avec d'autres professionnels qui peuvent avoir d'autres points de vue, grâce à leur position particulière ou à leur contexte national, mais aussi par le soutien financier apporté par la Commission européenne pour couvrir une part importante des frais de voyage, de logement et de locaux. En effet, pour de nombreux participants, la participation à de telles réunions dans différents pays n'aurait pu se faire si leur propre organisation avait dû en assurer les frais.

Dans l'ensemble, le principal apprentissage de ce projet de deux ans est le très grand intérêt pour le partage d'expériences sur les questions d'inclusion financière au niveau européen puisque les différentes questions ont trouvé une réponse adaptée dans certains pays grâce à des opérateurs privés, publics, ONG ou une association de ces deniers. Ne pas réinventer la roue est clairement le *modus vivendi* du projet *apprentissage mutuel en matière d'inclusion financière*, et le réseau européen d'inclusion financière dit **European Financial Inclusion Network** (EFIN), né de la volonté des partenaires, poursuivra et développera les contacts déjà existants pour transformer un programme à durée limitée en une approche plus durable.

Si vous êtes intéressé par EFIN, veuillez contacter le Réseau Financement Alternatif sur www.rfa.be.

3 - Cette catégorie inclut, entre autres, des entités religieuses, des organisations mondiales et des associations d'artistes.



From Mutual Learning on **Financial Inclusion** to a...
European Financial Inclusion Network_____

▶ www.fininc.eu