



# Livre blanc

L'inclusion bancaire,  
au cœur de la  
cohésion sociale

# Sommaire

<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>1. La vulnérabilité financière en France</b>	<b>5</b>
1.1 La précarité financière : état des lieux	5
1.2 Les différentes dimensions de la vulnérabilité financière	6
1.3 Des conséquences lourdes sur la vie quotidienne et sociale	8
<b>2. Le défi de l'inclusion bancaire</b>	<b>9</b>
2.1 Le Livret A : un instrument universel au service de l'accessibilité bancaire	9
2.2 Au-delà de l'accessibilité bancaire : vers un accès et des usages maîtrisés des services bancaires	10
2.3 L'accompagnement humain : clé de voûte de l'inclusion bancaire	11
2.4 L'enjeu corollaire de l'inclusion numérique	12
<b>3. Construire l'autonomie et l'émancipation financières</b>	<b>14</b>
3.1 L'inclusion bancaire : une marche vers la citoyenneté	14
3.2 Le rôle de la prévention et de l'éducation financière	14
3.3 Un écosystème partenarial indispensable pour favoriser l'inclusion bancaire	15
<b>Conclusion</b>	<b>17</b>
<b>Sources</b>	<b>18</b>

# Introduction

Dans notre société où les services bancaires sont devenus indispensables au quotidien, l'accès à un compte et aux services financiers de base constitue un droit fondamental. En France, même si les offres bancaires classiques couvrent les besoins de la très large majorité de la population, elles peuvent pourtant s'avérer inadaptées ou mal utilisées par une partie des concitoyens.

Percevoir son salaire, payer ses factures, épargner pour l'avenir ou simplement retirer de l'argent... sont des gestes quotidiens dont la privation peut rapidement conduire à la marginalisation sociale. Selon l'observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), « l'inclusion bancaire participe au processus d'inclusion dans la vie économique et sociale. Elle permet à une personne physique d'accéder durablement à des produits et services bancaires adaptés à ses besoins non professionnels et de les utiliser ».

Au-delà de l'accès aux services bancaires, c'est aussi d'autonomie et d'émancipation dont il est question. L'inclusion bancaire n'est pas une fin en soi, mais le premier pas vers une inclusion sociale durable, permettant à chacun de gérer son budget pour subvenir à ses besoins, concrétiser ses projets et prendre en main son avenir.

Ce livre blanc présente un état des lieux de la vulnérabilité financière et bancaire en France, à travers les témoignages des équipes de La Banque Postale, de ses partenaires, associatifs, des acteurs de terrain, mais aussi des personnes exclues du système bancaire. Il retrace ses causes et ses conséquences sur la cohésion sociale et illustre aussi la façon dont l'inclusion financière se traduit concrètement par des solutions au quotidien.

## Les mots pour le dire

**La précarité financière** est la situation que rencontre une personne lorsque les prestations sociales reçues (minima sociaux, prestations familiales, aides au logement) ne lui suffisent pas à assurer des revenus supérieurs au seuil dit de « bas revenus » (Insee, 2024).

**La fragilité financière** répond à une définition précise qui comporte des critères réglementaires (client inscrit au Fichier central des chèques, en situation de surendettement), et des critères modulables dont les seuils de ressources sont définis par les établissements bancaires (seuils de ressources associés au nombre de cinq incidents de paiement minimum sur un mois ou un nombre répété d'incidents de paiement sur trois mois consécutifs). D'autres critères peuvent être aussi définis par les établissements. La Banque Postale a ainsi adopté une définition inclusive à travers trois critères supplémentaires : avoir des ressources estimées inférieures au seuil de pauvreté, détenir un compte dans le cadre de la procédure de droit au compte ou disposer de l'offre clientèle fragile.

**L'exclusion financière** désigne la situation d'une personne ne pouvant plus mener une vie sociale normale en raison de difficulté d'accès ou d'usage des services bancaires. Trois degrés d'exclusion bancaire existent : la domination bancaire (les conditions d'accès et d'utilisation des produits bancaires se révèlent inappropriées, et entraînent par exemple des surcoûts) ; la disqualification bancaire (le statut des personnes dans leur relation avec le « banquier » est mis en cause) ; l'exclusion, au sens étroit du terme (les personnes concernées n'ont plus accès aux services bancaires) (Gloukoviezoff, 2009).

# 1. La vulnérabilité financière en France

## 1.1 La précarité financière : état des lieux

La précarité financière touche, en France, une part significative de la population, avec des réalités diverses selon les territoires et les profils. Elle révèle des fragilités sociales et personnelles profondes et des mécanismes d'exclusion qu'il est essentiel de bien comprendre pour mieux les adresser.

- ▶ En France, 9,1 millions de personnes vivent sous le seuil de pauvreté, soit 14,4 % de la population française (Insee, 2024).
- ▶ 13,1 % de la population était en situation de privation matérielle et sociale c'est-à-dire dans l'incapacité de couvrir les dépenses liées à au moins cinq éléments de la vie courante concernant le logement, la mobilité, l'alimentation, l'équipement, les loisirs ou les relations sociales (Insee 2024).

Ces chiffres témoignent de réalités souvent invisibles : celles des "travailleurs pauvres", des familles monoparentales, des chômeurs de longue durée, des retraités modestes ou encore des travailleurs immigrés, migrants et réfugiés.

La première édition de l'observatoire des vulnérabilités réalisée par le Crédoc estimait en 2021 à plus de 4 millions le nombre de Français fragilisés par la crise sanitaire. Trois quarts des nouvelles personnes vulnérables déclaraient cumuler plusieurs types de fragilités (face à l'emploi, la santé, la situation financière, etc.). Selon le Crédoc, cette perception de la vulnérabilité a progressé de manière continue entre 2018 et 2022, en relation avec la crise du covid, puis avec l'inflation, atteignant un pic en 2022 avec 40 % des personnes se déclarant en situation de vulnérabilité. Selon les récentes études de plusieurs grandes associations de lutte contre la pauvreté, on observe une intensification de la pauvreté chez les ménages qui étaient déjà en situation de précarité financière (Secours Catholique, Secours populaire français, Petits Frères des Pauvres, Oxfam, etc.).

- ▶ Le nombre d'allocataires de minima sociaux augmente. En forte hausse en 2020 sous l'effet de la crise sanitaire (+4,4 %) puis en hausse moins soutenue les trois années suivantes, il atteint 4,36 millions fin 2023. En incluant les conjoints et les enfants à charge, ce sont 6,9 millions de personnes qui sont concernées, soit 10 % de la population (DREES, 2024).

Les prestations sociales jouent un rôle d'amortisseur indispensable : sans elles, le taux de pauvreté grimperait à 21,4 %. Et pourtant, le non-recours à ces prestations s'accroît. Qu'il soit le fait d'un renoncement, d'une peur d'être stigmatisé, d'un manque de connaissances ou de difficultés d'accès dans les démarches.

- ▶ Au sein des ménages français rencontrés par le Secours Catholique, le non-recours au RSA s'est accru de 10 points en treize ans, passant de 26 % en 2010 à 36 % en 2023.



« On est sur la route, mais elle est constamment barrée. C'est le parcours du combattant. »

(Personne accompagnée par le Secours Catholique en 2024 - propos issus du rapport État de la pauvreté en France, 2024)

Dans ce contexte, la crise du logement apparaît comme un facteur supplémentaire de précarisation.

- ▶ 4 millions de personnes mal-logées.
- ▶ 12 millions de personnes fragilisées par la crise du logement.
- ▶ 350 000 personnes sans-abri (+25 % par rapport à 2019).
- ▶ 590 000 personnes contraintes d'être hébergées chez des tiers (Fondation pour le logement des défavorisés, 2024).

## 1.2 Les différentes dimensions de la vulnérabilité financière

Si cette précarité revêt de multiples visages, elle se traduit souvent par un cumul de fragilités qui expose les personnes concernées à un risque accru de vulnérabilité financière.

**La vulnérabilité peut d'abord être linguistique et culturelle.** En France, de nombreuses personnes éprouvent des difficultés avec l'écrit, les chiffres, ou ne savent pas bien lire. Pour les personnes issues de l'immigration, la langue est évidemment le premier frein. Mais au-delà, la complexité du monde bancaire constitue une barrière pour beaucoup et c'est tout un vocabulaire technique et des concepts financiers qui peuvent devenir sources d'incompréhension et d'anxiété.

- ▶ En France, 1 personne sur 10 âgée de 18 à 64 ans éprouve des difficultés dans les domaines fondamentaux de l'écrit.
- ▶ 12% ont des difficultés de calcul.
- ▶ Parmi celles qui ont été scolarisées en France, 4 % sont en situation d'illettrisme, soit 1,4 million de personnes et 9 % sont en situation d'innumérisme, soit 3,2 millions d'individus (ANCT, INSEE, 2023).
- ▶ 56% des Français possèdent une connaissance financière de base (Banque de France).

**L'éloignement numérique est un facteur supplémentaire de marginalisation.** Dans un contexte où les banques accélèrent leur transformation numérique, l'accès à un smartphone ou à une connexion internet stable, la capacité à utiliser une application bancaire ou à sécuriser ses opérations en ligne deviennent des compétences essentielles. Celles-ci creusent l'écart entre les populations connectées et celles qui restent en marge de cette évolution. Cette situation pénalise surtout les publics âgés, ruraux et modestes dans l'accès aux services bancaires dématérialisés, mais aussi les plus jeunes dans leurs démarches administratives.

- ▶ 15 % de la population est en situation d'illectronisme (ne pas posséder les compétences numériques de base ou ne pas se servir d'Internet) (Insee, 2023).
- ▶ 13 millions de personnes sont éloignées du numérique, ce sont souvent les plus pauvres (Crédoc, 2020).



« Notre génération, on n'est pas très doués avec l'informatique, on nous envoie à la machine... faites ceci, faites cela...c'est beau qu'il y ait des machines, encore faut-il savoir les utiliser ! »

(Client de La Banque Postale, détenteur d'un Livret A d'accessibilité bancaire - propos recueillis par BVA en 2023)

**L'isolement géographique et le sentiment de relégation territoriale constituent aussi de puissants mécanismes d'exclusion.** L'éloignement des agences et des distributeurs automatiques génère des coûts qui pèsent particulièrement sur les populations les plus fragiles. Une situation qui se caractérise souvent par son caractère systémique et une raréfaction réelle ou perçue d'autres services essentiels (commerces, services publics, structures de santé, lieux de sociabilisation), combinée à un marché de l'emploi moins diversifié. Tout ceci participe à créer des zones de déprise territoriale et à amplifier le sentiment d'abandon (Credoc, 2023).

**Finalement, l'engrenage de la précarité économique est sans doute ce qui marginalise le plus durablement et massivement.** Petits salaires, emplois à temps partiel, situation de chômage ou d'invalidité... Quand les ressources sont trop faibles et irrégulières, le moindre évènement ou accident (séparation, décès, maladie...) fait basculer dans la grande pauvreté. La précarité économique agit alors comme un catalyseur de la vulnérabilité. Une spirale qui peut rapidement aboutir à une situation de fragilité financière, compromettant durablement l'accès aux services bancaires. Le risque est alors que la personne se retrouve dans une situation d'exclusion bancaire.

- ▶ 4,3 millions de personnes en situation de fragilité financière (+26% en 5 ans) (Banque de France, 2023).
- ▶ 34 803 dossiers de surendettement ont été déposés à la Banque de France en 2024 (+11% en 1 an).
- ▶ 2,024 millions de personnes interdites bancaires (Banque de France, 2025).

### 1.3 Des conséquences lourdes sur la vie quotidienne et sociale

La vulnérabilité financière dépasse les difficultés liées à l'exclusion bancaire. Elle affecte profondément tous les aspects de la vie quotidienne et sociale des personnes concernées, créant des situations d'exclusion multidimensionnelles particulièrement difficiles à surmonter.

L'exclusion bancaire transforme les actes les plus ordinaires de la vie quotidienne en véritables obstacles. Ne pas avoir de compte en banque, c'est d'abord être entravé dans ses démarches administratives. Sans domiciliation bancaire, impossible de faire valoir ses droits sociaux ou de demander une aide au logement. C'est aussi une réelle difficulté administrative vis-à-vis de son employeur. En effet, il est difficile de percevoir un salaire sans compte bancaire et, sans moyen de paiement, de payer ses factures de téléphonie mobile, de transport ou les dépenses contraintes. L'exclusion bancaire vient se cumuler avec d'autres difficultés (l'accès à l'emploi, les freins périphériques à l'emploi, comme les difficultés de mobilité) et renforce le sentiment d'exclusion. Le mal-logement est également un risque. Nombreuses sont les personnes précaires qui passent de solutions temporaires en dépannage d'urgence. Enfin, l'exclusion bancaire empêche de subvenir à ses besoins élémentaires, se nourrir, se vêtir, se soigner... Autant de dépenses vitales qui deviennent compliquées quand on ne vit qu'avec des espèces.

Ce faisant, ces situations engendrent des stratégies d'adaptation coûteuses, tant financièrement que psychologiquement : utilisation de cartes prépayées aux frais élevés, recours à des services de transfert d'argent onéreux, paiement de frais supplémentaires pour les règlements en espèces. Ces surcoûts, paradoxalement supportés par les populations les plus fragiles, creusent davantage encore les difficultés financières existantes.



*« L'accès à un compte bancaire reste un parcours du combattant pour les personnes en grande précarité. Face aux refus d'ouverture, beaucoup se tournent vers des banques en ligne, car c'est souvent la seule alternative rapide. Mais cette solution a un coût : des frais élevés, des limites sur certains dépôts et retraits, et une gestion budgétaire complexe, notamment pour ceux qui ne maîtrisent pas bien le numérique. Au final, ces difficultés aggravent leur situation financière au lieu de les aider à retrouver une stabilité. »*

(David Gaziano – pôle Insertion et Accompagnement aux Restos du Cœur - propos recueillis par BVA en 2024)

## 2. Le défi de l'inclusion bancaire

Face à la complexification croissante des services financiers et à la numérisation accélérée du secteur bancaire, il est indispensable de favoriser l'accès et la maîtrise des usages des services bancaires essentiels. Les dispositifs d'inclusion bancaire sont complémentaires, alliant outils financiers traditionnels et innovations sociales.

### 2.1 Le Livret A : un instrument universel au service de l'accessibilité bancaire

En France, le Livret A occupe une place unique dans le paysage bancaire. Créé il y a plus de deux siècles comme un simple outil d'épargne populaire, il s'est progressivement transformé pour devenir aussi un véritable instrument d'inclusion financière. Dans le cadre de la mission d'accessibilité bancaire de La Banque Postale, le Livret A propose une solution aux personnes qui ne peuvent pas accéder aux services bancaires traditionnels ou qui en sont très éloignés en raison de difficultés personnelles durables ou de besoins spécifiques. Pour ces personnes exclues du système bancaire traditionnel, il ouvre des droits essentiels et constitue une première marche vers l'inclusion bancaire et vers une autonomie financière pour permettre une pleine émancipation individuelle et une participation à la vie en société.

#### La mission d'accessibilité bancaire

La loi bancaire de 1984 pose le principe du droit au compte, renforcé par la loi contre les exclusions de 1998. Le législateur a par ailleurs confié à La Poste, via La Banque Postale, à l'occasion de la loi de modernisation de l'économie de 2008 banalisant la distribution du Livret A par les banques, une mission spécifique d'accessibilité bancaire. Cette mission, articulée autour du Livret A, produit simple et universel, est inscrite dans le Code monétaire et financier (Articles L. 518-25, L518-25-1 et L 221-2).

#### Caractéristiques du Livret A d'accessibilité bancaire

- ▶ Universalité : obligation juridique d'ouvrir un Livret A à toute personne qui en fait la demande.
- ▶ Montant minimum : 1,50 € contre 10 € pour les autres réseaux.
- ▶ Gratuité de tous les services offerts.
- ▶ Prestations obligatoires : virements (prestations sociales, pensions des agents publics) /prélèvements (impôt sur le revenu & taxes locales, factures énergie, eau, télécom, loyers aux bailleurs sociaux) / Chèques de banque au profit du titulaire/ Carte de retrait DAB et guichets La Banque Postale.

- ▶ En 2024, 1,2 million de clients relèvent de la mission d'accessibilité bancaire et utilisent le Livret A de La Banque Postale comme un quasi compte courant ou un premier support vers la bancarisation (La Banque Postale, 2024).



*« La Banque Postale accepte tout le monde, les pauvres comme les riches, alors que d'autres banques font la différence. Elle, elle aide tout le monde. »*

(Client La Banque Postale, détenteur d'un Livret A d'accessibilité bancaire - propos recueillis par BVA en 2023)

*« Je me suis attaché au Livret A, c'est vrai. Ça m'a servi. Il y a eu des temps très difficiles pour moi. Ça a été... comment dire... mon premier document réel d'intégration. »*

(Client La Banque Postale, détenteur d'un Livret A d'accessibilité bancaire - propos recueillis par BVA en 2023)

*« Je me sens très protégée avec le Livret A. »*

(Cliente La Banque Postale, détentrice d'un Livret A d'accessibilité bancaire - propos recueillis par BVA en 2023)

*« Le Livret A d'accessibilité bancaire c'est tout comme un compte. Le fait de ne pas faire de découvert, de pas tomber dans un engrenage de soucis d'argent, c'est ça. C'est surtout ça. »*

(Client La Banque Postale, détenteur d'un Livret A d'accessibilité bancaire - propos recueillis par BVA en 2023)



*« Le Livret A est bien plus qu'un produit d'épargne. Pour de nombreuses personnes en situation de précarité, c'est la première étape vers l'inclusion bancaire. Il permet d'avoir un RIB, de recevoir des prestations sociales, de payer des factures essentielles, son loyer et d'accéder à un premier niveau de services bancaires. Il permet d'avoir une existence financière. Notre rôle est d'accompagner chaque bénéficiaire vers la bancarisation en fonction de l'évolution de sa situation.»*

Sandrine Pierrot – Directrice générale de la banque de détail à La Banque Postale

## 2.2 Au-delà de l'accessibilité bancaire : vers un accès et des usages maîtrisés des services bancaires

Si le Livret A d'accessibilité bancaire garantit à tous un premier niveau de services bancaires limités, l'inclusion bancaire va au-delà. Elle a pour ambition de garantir un accès effectif à des services bancaires adaptés et de donner les moyens d'en maîtriser les usages. Elle repose sur plusieurs dispositifs mis en place pour prévenir le malendettement, le surendettement et favoriser une gestion plus sereine des finances personnelles. Voici quelques exemples non exhaustifs de dispositifs d'inclusion bancaire, encadrés par l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) :

<b>Observatoire de l'Inclusion bancaire (OIB)</b>	<p>Créé pour suivre les pratiques d'inclusion bancaire des établissements et produire les indicateurs d'inclusion bancaire, l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) joue un rôle central dans les dispositifs d'inclusion bancaire. Il constitue en effet un espace inédit pour fédérer toutes les parties prenantes et réfléchir collectivement à l'efficacité et à l'amélioration des dispositifs existants : associations, établissements bancaires, pouvoirs publics et des personnes qualifiées (Banque de France, 2025).</p>
<b>Le droit au compte</b>	<p>Toute personne dépourvue de compte bancaire et à qui on a refusé d'ouvrir un compte bancaire standard peut demander à la Banque de France de désigner un établissement qui devra lui en ouvrir un gratuitement.</p>
<b>L'offre clientèle fragile</b>	<p>Proposée par les banques, elle comprend des services bancaires de base à tarif réduit pour limiter les frais liés aux incidents de paiement.</p> <p>Le plafonnement des frais bancaires : pour les clients identifiés comme fragiles financièrement, les frais d'incidents sont encadrés afin d'éviter l'aggravation des difficultés financières.</p>
<b>Le microcrédit personnel</b>	<p>Destiné aux personnes exclues du crédit classique, il permet de financer des projets favorisant l'insertion sociale et professionnelle.</p>

## 2.3 L'accompagnement humain : clé de voûte de l'inclusion bancaire

L'accessibilité bancaire ne peut cependant se résumer à la simple mise à disposition d'outils financiers, aussi adaptés soient-ils. L'expérience montre que l'accompagnement humain constitue une dimension essentielle pour garantir une véritable inclusion. Il nécessite une approche globale, qui combine formation des collaborateurs, adaptation des outils et présence territoriale.

Ainsi, pour accompagner efficacement les personnes les plus vulnérables vers l'autonomie financière, il est essentiel de bien comprendre leurs besoins spécifiques :

- ▶ La nécessité d'avoir un conseiller bancaire en face-à-face.
- ▶ La gestion de son budget à l'euro près.
- ▶ Un besoin d'adaptabilité et de compréhension en cas d'incertitude, ainsi qu'un besoin fort de sécurité et de réassurance (Eg. Ducourant, 2010).



*« Retirer des espèces j'ai toujours fait comme ça, au moins je sais que je ne dépense pas plus que ce que j'ai sur le compte. [...] L'application, c'est risqué, je préfère aller à la machine ici. Il y a plus de sécurité, surtout à l'intérieur. Dehors, je cache mes informations... avec ce qu'il se passe maintenant... »*

(Client de La Banque Postale, détenteur d'un Livret A d'accessibilité bancaire - propos recueillis par étude BVA en 2023)

*« C'est important d'être en face à face avec la personne pour les démarches, c'est mieux que sur Internet ou au téléphone. Quand on a quelqu'un devant nous, on peut s'expliquer. »*

(Client de La Banque Postale, détenteur d'un Livret A d'accessibilité bancaire - propos recueillis par étude BVA en 2023)

Pour répondre à ces attentes, les acteurs bancaires de l'inclusion ne peuvent faire l'impasse sur un accompagnement humain de proximité, la présence physique des agents bancaires au guichet, quel que soit le territoire, mais avec une attention particulière aux territoires ruraux et aux quartiers populaires.



*« Nos travailleurs sociaux accompagnent chaque jour des demandeurs d'asile ou personnes ayant obtenu une protection internationale qui se heurtent à des refus d'ouverture de compte. Quand nous avons un contact privilégié avec un conseiller bancaire référent bien formé, tout devient plus simple. »*

Émilie Clerc - Intervenante sociale en CADA - Adoma – Hébergement demandeurs d'asile

*« Dans les quartiers sensibles, la relation humaine est essentielle. Nous accompagnons des personnes âgées qui n'ont pas accès au numérique, des travailleurs précaires qui ne comprennent pas toujours les démarches. L'écoute et la pédagogie sont au cœur de notre mission. »*

Fatna Eloukbani – Directrice de secteur, La Banque Postale

## 2.4 L'enjeu corollaire de l'inclusion numérique

Pour retisser le lien avec des publics longtemps tenus à distance de la sphère bancaire, la bienveillance et la pédagogie deviennent donc des leviers d'inclusion à part entière. Mais dans un monde où la banque se numérise rapidement, l'accompagnement vers l'autonomie numérique apparaît tout aussi crucial. Car le risque est grand de voir les populations vulnérables largement décrocher des évolutions technologiques. Applications mobiles, banque en ligne, signature électronique... Si ces innovations simplifient le quotidien du plus grand nombre, elles peuvent aussi accentuer la fracture pour celles et ceux qui maîtrisent mal le numérique.

Dès lors, il apparaît nécessaire de proposer des parcours digitaux adaptés et progressifs et de miser sur la pédagogie et la médiation numérique humaine. Pour autant, le maintien de solutions alternatives reste indispensable pour les personnes qui ne peuvent ou ne souhaitent pas utiliser les outils numériques. Et ces alternatives doivent être pensées non comme des solutions par défaut, mais comme des modalités d'accès à part entière aux services bancaires, garantissant le même niveau de service et de considération.

Depuis 2018, La Banque Postale a déployé un Plan d'Inclusion Bancaire par le Numérique, en

partenariat avec l'association WeTechCare, ainsi que les réseaux de médiation sociale Pimms Médiation et la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE). Ce dispositif a permis d'accompagner plus de 12 500 clients directement au sein des bureaux de poste, afin de les aider à développer leurs usages numériques et à renforcer leur autonomie dans la gestion de leurs services bancaires en ligne.

Aujourd'hui, La Banque Postale fait évoluer ce dispositif en étendant les actions de médiation sociale directement au sein des associations ancrées dans les territoires, telles que les Restos du Cœur ou les Banques Alimentaires.

Pour garantir la pertinence et l'impact du dispositif, La Banque Postale travaille également à massifier l'accompagnement numérique des clients via des solutions digitales adaptées et propose une approche hybride combinant accompagnement numérique à distance et humain.



*« En Normandie, nos médiateurs sont présents dans six bureaux de poste pour accompagner les usagers. Ils aident à remplir des formulaires, traduisent quand c'est nécessaire, et surtout, expliquent les démarches bancaires. On détecte la fragilité numérique et on oriente les personnes vers les outils adaptés. Quand un bénéficiaire revient nous voir en disant 'Madame, j'ai réussi tout seul à faire un virement', on sait qu'on a rempli notre mission. »*

Agnès Lepetit – Encadrante, Pimms Médiation Caen Calvados

## 3. Construire l'autonomie et l'émancipation financières

### 3.1 L'inclusion bancaire : une marche vers la citoyenneté

L'inclusion bancaire ne se traduit pas seulement par le fait d'avoir accès à des équipements bancaires (ex. : détenir un compte et une carte bancaire). C'est aussi avoir la capacité de maîtriser ses usages, comme de gérer son argent au quotidien, de connaître ses droits et d'accéder à des services adaptés à sa situation.

Pour les personnes en difficulté, cette autonomie financière est une condition d'accès à la citoyenneté économique et sociale. Sans elle, difficile de s'insérer durablement, de trouver ou de retrouver un emploi, un logement ou tout simplement de vivre dignement.

### 3.2 Le rôle de la prévention et de l'éducation financière

C'est tout l'enjeu de l'éducation financière que de donner à chacun les clefs pour l'autonomie financière, qui elle-même conduit à l'autonomie sociale. Décrypter un relevé de compte, équilibrer son budget, éviter les pièges du crédit renouvelable... autant de compétences déterminantes pour retrouver une autonomie financière ou la maîtrise de son budget et, pour certains, éviter la spirale de l'endettement. Le surendettement n'est jamais une fatalité. C'est fréquemment l'expression d'un déficit de compétences budgétaires, couplé à des accidents de vie fragilisants. Il peut être évité à condition d'agir au plus près des personnes, avec de la pédagogie et des conseils sur mesure.



*« L'accessibilité bancaire, ce n'est pas juste ouvrir un compte. C'est comprendre comment il fonctionne, comment gérer un budget, éviter les frais bancaires inutiles. Pour beaucoup de jeunes, c'est un vrai apprentissage. Si on ne leur explique pas, ils accumulent des frais et finissent par se retrouver en difficulté. D'où l'importance d'un accompagnement humain et pas juste numérique de tous les acteurs locaux qui, comme les Missions Locales aux côtés de La Banque Postale, agissent en faveur de plus d'autonomie financière. »*

Giulia Micheletti – Chargée de projets, Association Régionale des Missions Locales d'Île-de-France

En France, plusieurs initiatives visent à accompagner les citoyens dans la gestion de leurs finances. Le programme EDUCFI, porté par la Banque de France, propose des programmes et outils pédagogiques pour sensibiliser le grand public, notamment les jeunes (passeport EDUCFI, semaine de l'éducation financière, en partenariat avec l'Education nationale - MENESR, 2025) et les personnes en situation de précarité. De nombreuses associations jouent également un rôle clé : Crésus, avec le jeu éducatif Dilemme et l'application Budget Grande Vitesse, aide à développer des réflexes financiers responsables. Par ailleurs, les Points Conseil Budget (PCB) offrent un soutien gratuit pour apprendre à mieux gérer son budget et éviter le surendettement. Enfin, la Fédération Bancaire Française (FBF) et les établissements bancaires s'engagent à travers des actions de sensibilisation (« j'invite un banquier dans ma classe ») et des outils pédagogiques (Les Clés de la banque) à favoriser une meilleure compréhension des services financiers. Cette mobilisation collective contribue à rendre la gestion financière plus accessible et maîtrisée par tous.

### **3.3 Un écosystème partenarial indispensable pour favoriser l'inclusion bancaire**

L'autonomie financière ne se décrète pas, elle se construit dans la durée. Et aucun acteur ne peut y arriver seul. L'inclusion bancaire nécessite une action collective en mobilisant l'ensemble des parties prenantes. Endossant un rôle de chef de file et d'animation, La Banque Postale mène une action collective avec les associations et les acteurs bancaires et institutionnels (Banque de France, Caisse des Dépôts, etc.). Elle porte une responsabilité dans la lutte contre l'exclusion bancaire, par son action quotidienne en faveur de l'accès du plus grand nombre à des services bancaires de qualité et l'accompagnement des clientèles en situation de fragilité financière. L'efficacité des dispositifs d'inclusion bancaire repose également sur une articulation avec les dispositifs d'accompagnement des acteurs sociaux, associatifs et publics. Cette synergie nécessite la construction de partenariats solides avec l'ensemble des acteurs intervenant auprès des personnes vulnérables financièrement.

Le travail en réseau avec les acteurs sociaux est essentiel. Leur connaissance fine des situations individuelles et leur expertise dans l'accompagnement social en font des partenaires incontournables. Ceci d'autant plus que les mutations socio-économiques engendrent de nouvelles formes de vulnérabilité financière qui nécessitent une redéfinition des approches traditionnelles. L'émergence de l'économie des plateformes, la multiplication des contrats courts et le développement du micro-entrepreneuriat créent des profils de risque inédits que les dispositifs classiques d'inclusion bancaire peinent parfois à appréhender.

Qu'ils interviennent sur le mal-logement, l'insertion des jeunes, la précarité énergétique ou l'illectronisme, ces acteurs de terrain sont des partenaires essentiels pour repérer, comprendre, mais aussi toucher les populations les plus fragiles.

Depuis 2012, La Banque Postale anime le Club de l'Initiative, un espace d'échange et de concertation réunissant 24 associations engagées en faveur de l'inclusion financière. Cet espace permet de croiser les expertises, partager des travaux en lien avec la précarité et co-construire des solutions adaptées aux besoins des populations vulnérables. À travers 10 clubs qui se réunissent chaque année, animés par La Banque Postale, ce sont près de 40 problématiques qui sont abordées chaque année.



*« Le Club de l'Initiative est un espace essentiel de dialogue et de coopération. C'est grâce à ce collectif de travail que nous pouvons renforcer les synergies entre nos dispositifs respectifs d'accompagnement pour les rendre plus efficaces et faire émerger des solutions concrètes autour de l'assurance inclusive ou du microcrédit personnel. En associant les partenaires associatifs et l'Etat, nous mettons tout en œuvre pour proposer des services adaptés aux réalités des populations en situation de vulnérabilité »*

Vanessa Ly, Directrice clientèles vulnérables à La Banque Postale



# Conclusion

L'inclusion bancaire représente aujourd'hui un enjeu majeur de cohésion sociale. Face à une précarité financière touchant une part significative de la population française (14,4% vivant sous le seuil de pauvreté), l'accès aux services bancaires essentiels apparaît comme une condition nécessaire à la pleine participation à la vie sociale et économique.

Les mécanismes d'exclusion bancaire ont des répercussions importantes sur la vie quotidienne des personnes concernées. L'absence d'accès ou d'usages maîtrisés des services bancaires constitue un facteur aggravant d'exclusion, se cumulant souvent à des problématiques d'accès à l'emploi, au logement et aux aides sociales.

Face à ces défis, si La Banque Postale joue un rôle de premier plan notamment à travers la mission d'accessibilité bancaire, une réponse collective s'impose, articulant plusieurs dimensions complémentaires :

- **des dispositifs d'accessibilité bancaires adaptés** tel que le Livret A, qui permet à 1,2 million de personnes d'accéder à des services financiers essentiels ;
- **un accompagnement bancaire humain de proximité**, indispensable pour assurer un usage effectif et adapté des services proposés ;
- **une prise en compte des difficultés liées au numérique**, qui nécessite des alternatives accessibles ;
- **un effort d'éducation financière** pour développer l'autonomie et prévenir les situations de surendettement ;
- **une coopération renforcée entre acteurs** bancaires, associatifs et institutionnels pour proposer des solutions coordonnées.

L'inclusion bancaire est au cœur de l'ADN de La Banque Postale. En tant que banque citoyenne, elle s'engage à garantir à chacun un accès aux services bancaires essentiels et adaptés aux personnes en situation de vulnérabilité financière. Une approche globale, mobilisant l'ensemble des parties prenantes, est indispensable pour construire des solutions adaptées aux réalités des populations vulnérables.

Dans un contexte de transformation numérique et de mutations économiques, l'enjeu est double : faciliter l'accès aux services bancaires et accompagner vers une meilleure maîtrise des usages, permettant ainsi aux dispositifs d'inclusion bancaire de jouer pleinement leur rôle d'intégration sociale.



Andrien et al., 2024. Vivre avec un livret A. Analyse d'un dispositif d'inclusion bancaire . Rapport Final. Sous la direction de Héléne Ducourant, Université Gustave Eiffel, LATTs-CNRS JUIN 2024, 60p. Rapport d'études.

ANLCI, 2025. Illettrisme et innumérisme : CREDOC Les dossiers de l'Observatoire de l'illettrisme et de l'illectronisme. 16p.

Banque de France, 2024. Observatoire de l'inclusion bancaire. Rapport annuel 2023. 70p. En ligne : [file:///C:/Users/Asus/Downloads/OIB-2023\\_Rapport-annuel.pdf](file:///C:/Users/Asus/Downloads/OIB-2023_Rapport-annuel.pdf)

Banque de France, 2023. La culture financière des Français s'améliore progressivement d'après de nouvelles études menées par la Banque de France. En ligne : <https://www.banque-france.fr/fr/communiqués-de-presse/la-culture-financiere-des-francais-2023-01-10>

Banque de France, 2025. L'inclusion financière et l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB). <https://www.banque-france.fr/fr/a-votre-service/intervenants-sociaux/l'inclusion-financiere-et-l'observatoire-de-l'inclusion-bancaire-oib>

Coquard, B., 2019. Ceux qui restent. Faire sa vie dans les campagnes en déclin, Paris, La Découverte, 216 p.

Crédoc, 2023. Un marché de l'emploi moins diversifié nourrit le sentiment de relégation territoriale en zone rurale. En ligne : <https://www.credoc.fr/publications/un-marche-de-lemploi-moins-diversifie-nourrit-le-sentiment-de-relegation-territoriale-en-zone-rurale>

DREES, 2024. Minima sociaux et prestations sociales – Ménages aux revenus modestes et redistribution – Edition 2024, 349 p. En ligne : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2024-10/MS2024.pdf>

Ducourant, H., 2010. L'offre de crédit dans les catalogues de vente par correspondance (1974–2001). De l'outil de gestion budgétaire à l'accompagnement des ménages dans leur carrière de consommateurs. *Entreprises et histoire* 59 (2), 41–56.

Fondation pour le logement des défavorisés ex Fondation Abbé Pierre, 2025. L'état du mal-logement en France. Rapport annuel 2025, #30, 342p. [https://www.fondation-abbepierre.fr/sites/default/files/2025-02/ETAT\\_DU\\_MAL\\_LOGEMENT\\_EN\\_FRANCE\\_WEB\\_2025.pdf](https://www.fondation-abbepierre.fr/sites/default/files/2025-02/ETAT_DU_MAL_LOGEMENT_EN_FRANCE_WEB_2025.pdf)

Gloukoviezzoff, G., 2009. L'exclusion bancaire : de quoi parle-t-on ? Une perspective française. *Vie & sciences de l'entreprise*, N° 182(2), 9-20. En ligne : <https://doi.org/10.3917/vse.13.0009>.

INSEE, 2023. Une approche de la précarité en Occitanie. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/7624490?sommaire=7631097&q=precarite+financiere>

INSEE, 2024. L'essentiel sur la pauvreté. En ligne : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5759045>

INSEE, 2025. 15% de la population est en situation d'illectronisme en 2021. Insee Première, n° 1953, en ligne : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/7633654>

La Banque Postale, 2025. Présentation Mission Accessibilité Bancaire. Direction des clientèles vulnérables. Janvier 2025

La Banque Postale & BVA, 2023, Étude Mission d'Accessibilité Bancaire. Rapport d'études

La Banque postale, BCG & Action Tank Entreprise & Pauvreté, 2022. Étude de la double pénalité de pauvreté en France.

La Banque Postale, 2024. Données La Banque Postale au 31/12/2024.

MEFSIN (Ministère de l'Economie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique), 2025. Fragilité financière : une offre bancaire spécifique pour vous aider. En ligne : <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/offre-bancaire-fragilite-financiere>

MENESR (Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche), 2025. éducsol. En ligne : <https://eduscol.education.fr/180/education-economique-budgetaire-et-financiere-educfi>

OXFAM, 2022. Etat des lieux de la pauvreté en France. <https://www.oxfamfrance.org/inegalites-et-justice-fiscale/pauvrete-inegalites-france/>

L'OB S O C O

L'Observatoire  
Société &  
Consommation

