

JOURNÉE PASSERELLE

DES SOLUTIONS CONTRE L'EXCLUSION BANCAIRE

Le 28 juin dernier, la FNCA a réuni les animateurs des Points Passerelle du Crédit Agricole, dispositifs d'aide aux personnes fragilisées désireuses de refaire surface. Ils ont pu échanger entre eux et avec des représentants d'autres réseaux partageant leur préoccupation. Tous s'accordent sur la nécessité d'accompagner et d'informer en vue d'empêcher, ou d'enrayer, l'exclusion. Morceaux choisis.



Yves Collombat, chargé de mission au Centre d'information bancaire de la Fédération bancaire française

LES BANQUES AGISSENT PAR ELLES-MÊMES ET AVEC LEUR FÉDÉRATION

Les banques françaises mènent depuis des années des actions en faveur de l'inclusion bancaire, souvent grâce à leurs fondations. Elles le font en direct ou en soutenant des associations qui travaillent sur des thématiques financières et budgétaires (lutte contre l'illettrisme, microcrédit...) en y consacrant plus de 150 M€ par an. Si certaines ont développé leur modèle pour prendre en compte les clients fragiles, toutes ont mis en place une structure qui leur procure écoute et accompagnement budgétaire.

La FBF développe, pour compte commun, des actions de prévention et d'éducation financière pour le grand public (mini-guides, site www.lesclesdelabanque.com...), signe de nombreux partenariats avec des acteurs comme France Active pour développer le microcrédit professionnel. Les banques, relayées par les 106 comités de la FBF, maillent l'ensemble du territoire et créent collectivement des liens avec les services sociaux locaux. Ce tissu relationnel large repose sur l'adhésion au principe d'une action concertée.



Marie-Hélène Lorente, conseillère technique et juridique de l'Unccas, en charge des questions relatives à la lutte contre l'exclusion financière

PRÉVENTION ET PARTENARIATS

Les conseils d'administration des Centres communaux d'action sociale (CCAS) sont constitués à parité d'élus locaux et de représentants associatifs, notamment dans le champ de la lutte contre l'exclusion. Dans ce domaine, des CCAS se sont rapprochés des acteurs bancaires, particulièrement dans le cadre du microcrédit personnel. Certains travaillent avec des Points Passerelle du Crédit Agricole. Mais nous n'avons pas formalisé de partenariat au plan national, comme nous l'avons fait par exemple avec La Banque postale, avec qui nous expérimentons un système d'alerte et d'échanges pour détecter les personnes fragiles. Dans cet esprit, l'Unccas porte aussi le « Manifeste pour l'inclusion bancaire en France des

populations fragiles », avec le Secours catholique et la Croix-Rouge. Au quotidien, les CCAS agissent en matière d'éducation budgétaire ou de lutte contre le surendettement au travers d'ateliers ou d'accompagnements personnalisés.



Isabelle Le Diberder, chargée de mission, Union nationale des Pimms (Points d'information médiation multi services)

ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS : QUATRE PRINCIPES D'ACTION

Notre réseau vise les personnes qui ont des difficultés d'accès aux services publics. L'Union nationale des Pimms fédère 54 lieux d'accueil mutualisés qui servent d'intermédiaire avec ses différents services (Caisse d'allocations familiales, assurance maladie, Pôle Emploi, EDF, GDF Suez, La Poste...). En général, à la demande de l'un d'entre eux, nous orientons les personnes qui viennent à nous, leur donnons de l'information, recréons du lien social et pouvons réaliser des médiations pour nos partenaires, notamment entreprises. Par ailleurs,

nous favorisons l'insertion professionnelle de nos salariés (emplois aidés) et les accompagnons vers l'emploi durable et qualifié.

Quatre principes nous animent : proximité – nous nous inscrivons dans un bassin de vie ; médiation ; partenariat – un catalogue de services précis régit les modes opératoires avec les entreprises partenaires ; professionnalisme – dans la mise en œuvre et le suivi de l'action. Notre objectif est d'amener le public concerné vers l'autonomie.



Dominique Lefebvre, président de la Fédération nationale du Crédit Agricole

ENSEMBLE, RESPECTER LA DIGNITÉ DES PERSONNES

Les crédits sont la contrepartie de la confiance de nos déposants. Il est de notre responsabilité qu'ils soient remboursés. Pour autant, il arrive que des personnes se trouvent dans l'impossibilité d'honorer leur dette ou de payer leurs factures. Les aider à ne pas s'enfoncer dans l'exclusion bancaire est aussi de notre responsabilité. C'est pourquoi la plupart des Caisses régionales ont mis en place un dispositif

Passerelle : ce n'est pas une forme de générosité mais l'expression de notre respect de la dignité des personnes.

Tous les intervenants s'accordent sur l'importance de détecter au plus tôt les signes d'une fragilité naissante. C'est pour nous aussi une évidence, comme l'est la nécessité d'un accompagnement personnalisé. Le modèle économique n'est pas facile à trouver mais nous avons une obligation de résultat. Une chose est sûre, c'est en réunissant tous les acteurs concernés pour échanger et travailler ensemble, comme nous venons de le faire, que nous réussirons.