

... va venir sanctionner systématiquement toutes les opérations de paiement qui ont eu lieu dans la journée, même celles survenues alors que le compte était créditeur.

DES FRAIS D'INCIDENT SANS INCIDENT

Notre tableau page précédente illustre le changement en prenant l'exemple d'un relevé de compte, avant et après la réforme.

Avant novembre 2017, le compte subissait deux commissions d'intervention sur les deux opérations qui basculaient le compte au-delà du découvert autorisé. Aujourd'hui, le même compte en subit quatre (donc deux de plus, à 8 € l'unité). Sous prétexte que le compte termine la journée au-delà du découvert, toutes les opérations de la journée sont sanctionnées, même celles ayant eu lieu lorsque le compte était créditeur. À l'inverse, si le compte finit dans le vert, aucune commission d'intervention ne vient désor- mais sanctionner le passage dans le rouge en cours de journée.

Au passage, soulignons l'automatisme de cette commission, alors que les banques ont toujours assuré qu'elles rémunéreraient le temps consacré par le conseiller à l'étude de la situation du compte...

PRÈS DE 30 MILLIONS DE CLIENTS CONCERNÉS

Bien sûr, ce changement a suscité l'incompréhension et le mécontentement de ceux qui en subissent les conséquences. Le document de la Caisse d'épargne en notre possession anticipe les protestations et donne l'argumentaire suivant « en cas de réclamation » : « expliquer l'origine de la tarification par la loi » et « effectuer une remise ». Mais attention, lit-on, « le budget agence sera impacté ». Sous-entendu : rembourser un peu, mais pas trop.

L'offre spécifique aux clients fragiles zappée par les banques

Le futur plafonnement des frais pour incidents concerne l'offre destinée aux clients fragiles. Mais elle n'est presque jamais proposée, selon les unions départementales des associations familiales.

Moins d'un an après notre première enquête sur le sujet avec l'Union nationale des associations familiales (Unaf), le ministre de l'Économie et des Finances a annoncé, début septembre, un plafonnement des frais liés aux incidents. C'est une première avancée. Deux limites vont être instituées : pas plus de 20 € par mois, et de 200 € par an. Les banques ont obtenu que la mesure ne fasse pas l'objet d'un texte, mais d'un simple engagement de leur part. Elle sera limitée aux seuls bénéficiaires de l'offre client fragile (OCF), rebaptisée offre spécifique bancaire. Soit 350 000 personnes actuellement, qui paient 3 € par mois pour ce service bancaire minimal.



« Le client est pénalisé à plusieurs titres, résume un conseiller qui a connu plusieurs établissements s'adonnant à cette cuisine peu recommandable. Il paye des frais sur des opérations qui ne rendent pas le compte irrégulièrement en débit, il paye plus d'opérations et ces frais peuvent générer d'autres situations débitrices et donc d'autres frais. » Contactée, la Fédération nationale des Caisses d'épargne (FNCE) confirme que ce nouveau système de tarification est désormais appliqué dans toutes les caisses du réseau. Il a même été généralisé à l'ensemble des Banques populaires, qui appartiennent au même groupe ! Ce qui représente près de 30 millions de clients potentiellement concernés... On aimerait bien que le gendarme du secteur bancaire, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), nous donne son point de vue sur ces pratiques... Soyons clairs : prélever des frais d'incident sur une opération qui ne provoque pas d'incident, cela s'appelle une facturation sans objet et c'est

LES BÉNÉFICIAIRES

Un nombre trop restreint

Même si les banques s'engagent à augmenter ce chiffre pour le porter à 470 000 d'ici juin 2019, on restera très loin des 3,6 millions de clients qui se trouvaient dans une situation de fragilité financière très importante fin 2017, selon l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), qui dépend de la Banque de France. Et encore plus loin des six millions de Français vivant quasiment en permanence au-delà de leur découvert. C'est le cas de Fabrice. « Voilà trois ans que je suis délesté de 570 € par an, a calculé ce bénéficiaire des minima sociaux. Pourtant, on m'a refusé par deux fois cette offre pour clientèle fragile dont je fais partie... »

LES BANQUES

Le silence des conseillers

L'Union nationale des associations familiales (Unaf) a voulu vérifier si les banques faisaient correctement leur travail de conseil en proposant cette offre aux clients en grande difficulté. Elle a pour cela interrogé les travailleurs sociaux employés dans ses unions

départementales (Udaf) : 75 d'entre eux ont répondu en juillet 2018.

Premier constat : le forfait client fragile, malgré les injonctions des autorités bancaires et politiques, ne semble pas plus distribué qu'auparavant.

« Au contraire, globalement ça recule, répondent les aidants sociaux, mais cette tendance varie selon les banques. »

L'OFFRE

Souvent difficile à trouver

Par ailleurs, nous avons constaté que l'offre n'est pas facile à trouver sur les sites des banques. Elle est quelquefois présente dans la gamme des forfaits et cartes, on la dénicherait alors en quelques clics (Crédit agricole, Banque postale, Société générale). Mais elle peut être très difficile à détecter (BNP), ou alors introuvable (CIC, Crédit mutuel, HSBC). Lorsqu'elle est accessible, difficile de savoir si l'on y a droit ou pas. Le plus souvent, les bénéficiaires sont définis dans un jargon juridique. Seuls quelques établissements utilisent des éléments permettant aux clients en difficulté de s'identifier (BNP Paribas ou Crédit agricole Nord de France). Mais la plupart restent laconiques.

Il faut un plafond général pour tous les clients. formation pour compte débiteur... et elles en imageront encore si ceux-ci sont à leur tour plafonnés. Il faut donc mettre fin à cette spirale qui enfonce les familles en difficulté et crée artificiellement une accumulation de facturations qui ne sont pas économiquement justifiées, ne correspondent parfois à aucune prestation de la banque et présentent un coût social lourd pour la communauté.

CONCLUSION

Notre enquête confirmée

Tout cela corrobore les résultats de l'enquête du syndicat CGT Banque et Assurance publiés l'an passé dans « 60 », où l'on apprenait que six conseillers sur dix reconnaissaient n'avoir jamais distribué l'offre spécifique.

Cette faible diffusion s'explique aussi par son caractère restrictif (pas de découvert autorisé, carte de paiement à autorisation systématique, deux chèques de banque par mois).

« Des clients la refusent, affirment-ils dans un grand réseau. Ils ne veulent pas être classés comme des personnes en grande difficulté. » L'offre est aussi

concurrencée par des forfaits à bas prix aux services moins limités, comme Eko au Crédit agricole... Pourtant, quand elle

est mise en place, les travailleurs sociaux des Udaf constatent que la situation budgétaire des bénéficiaires s'améliore dans de nombreux cas, d'autant plus s'ils continuent à bénéficier d'un accompagnement.

Il est donc nécessaire de contraindre les banques à aller bien au-delà des 470 000 bénéficiaires. Aux députés de s'emparer du sujet. •

Les groupes bancaires français ont accumulé presque 23,5 milliards d'euros de profits en 2017, après déjà 23 milliards de bénéfices en 2016 et 22 autres milliards en 2015... Ils pourront donc supporter un plafonnement général des frais liés aux incidents de paiement des comptes de dépôt.

Rappelons que, selon notre enquête publiée l'an dernier, les frais d'incident ont été rapportés aux banques françaises 6,5 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2016. •••