

PARCOURS CONFIANCE : FAVORISER L'INCLUSION FINANCIÈRE

Élisabeth
Coulomb

Journaliste
Revue Banque

Le groupe Caisse d'Épargne a mis en place un dispositif d'inclusion financière pour les particuliers en situation difficile, clients ou non du réseau. Des conseillers spécialement formés interviennent dans tout l'Hexagone pour assurer un suivi de proximité et répondre aux besoins de microcrédit.

L'engagement social du groupe Caisse d'Épargne est quasiment génétique ! Dès leur création au début du XIX^e siècle, les caisses d'épargne ont eu pour mission de promouvoir les valeurs de l'épargne et la pédagogie de l'argent. Elles participent à des projets de vie quotidienne comme le financement des jardins ouvriers, des bains douches ou des habitats bon marché. En 1957 est d'ailleurs créée l'Association finances et pédagogie.

UN ENGAGEMENT DÉSORMAIS VOLONTAIRE

La loi de réforme de 1999, qui a transformé les caisses d'épargne en banques coopératives, formalise cet engagement historique : en contrepartie du maintien du monopole du Livret A (en attendant la décision de Bruxelles saisi sur cette question), le groupe doit consacrer "une partie de ses excédents d'exploitation pour le financement de projets d'économie locale et sociale". Mais en août 2008, la loi de modernisation de l'économie entérine la disparition

annoncée du monopole du livret A et supprime les missions d'intérêt général dévolues aux caisses d'épargne, tout en réaffirmant la spécificité du groupe dans la lutte contre l'exclusion bancaire et financière.

Celui-ci décide de reconduire son engagement sur une base volontaire en consacrant 1 % de son PNB annuel à des actions de responsabilité sociale. Chaque caisse régionale répartit à sa guise cette somme entre trois axes d'intervention déterminés :

- la philanthropie, une démarche proche du mécénat, consiste à soutenir des initiatives locales comme les Mécanos du cœur. Ce garage solidaire a été ouvert par des personnes en situation de précarité et fournit une infrastructure et les outils nécessaires pour venir réparer soi-même son véhicule ;
- l'inclusion financière s'organise au travers des Parcours confiance, créés pour favoriser l'accès des personnes en situation précaire aux services financiers : moyens de paiement ou microcrédit, personnel et professionnel. "L'originalité de ce dispositif vient de son déploiement, dans l'espace et dans le temps, sous forme d'un réseau national de suivi des personnes fragiles et non d'interventions ponctuelles sur des opportunités", souligne Élodie Asselin-Gressier, responsable du département développement durable à la Fédération nationale des Caisses d'Épargne.
- d'autres actions de responsabilité sociale d'entreprise portent sur la diversité, les émissions de carbone ou encore les plans de déplacement de l'entreprise. Ainsi,

“Le passage en Parcours Confiance ne peut être que temporaire : les clients, une fois leur situation normalisée, retrouvent leur interlocuteur habituel au sein des agences.”



“ Nous étudions des demandes de crédit qui ne seraient pas acceptées dans un réseau bancaire classique. ”

Élodie Asselin-Gressier

Responsable du département développement durable
Fédération nationale des Caisses d'Épargne

toutes les caisses régionales ont réalisé un bilan carbone. Certaines d'entre elles ont organisé du covoiturage.

CONSEILLERS DÉDIÉS POUR CLIENTS FRAGILES

La création du Parcours confiance constitue l'axe le plus proche du cœur de métier du groupe. Des conseillers issus du réseau des caisses d'épargne sont détachés pour des missions de deux ans dans l'association créée pour gérer le dispositif. Ils prennent en charge les personnes en difficulté et les aident à mieux maîtriser leur relation bancaire. Cette intervention consiste aussi à étudier leurs demandes de microcrédit, personnel ou professionnel, pour financer par exemple un projet de réinsertion en partenariat avec les CCAS [1], à leur enseigner comment gérer un budget ou évaluer leur endettement grâce à l'association Finances et pédagogie. Les conseillers reçoivent une formation *ad hoc*, notamment sur l'évaluation spécifique du risque pour ce type de population : “Nous étudions des demandes de crédit qui ne seraient pas acceptées dans un réseau bancaire classique, explique Élodie Asselin-Gressier. Ce qui suppose une analyse très fine de la solidité du projet qui doit nous être

présenté, de la capacité de remboursement et du reste à vivre du client, de ses motivations et de son engagement en s'appuyant sur l'association partenaire qui accompagne le client”. Les microcrédits sont de plus fréquemment garantis par le Fonds de cohésion sociale ou les fonds de garantie France active. Enfin, le passage en Parcours confiance ne peut être que temporaire : les clients, une fois leur situation normalisée, retrouvent leur interlocuteur habituel au sein des agences.

Le dispositif fonctionne avec un certain nombre de partenaires locaux, ce qui permet d'ancrer les interventions près des bénéficiaires, telles que les entreprises de réinsertion, les CCAS et les Udaf[2].

UNE COUVERTURE NATIONALE

Le Parcours a été lancé en 2005 dans deux sites pilotes, la Caisse d'Épargne Provence Alpes Corse et celle d'Aquitaine Poitou Charente. Avec 53 conseillers, il couvre aujourd'hui la totalité du réseau. “Nous avons consenti au travers du Parcours confiance 5 400 microcrédits, personnels ou professionnels, pour un montant moyen de 2 000 euros, avec un taux d'impayé faible, inférieur à 3 %”, précise Élodie Asselin-Gressier.

Le bénéfice de cette initiative pour le groupe tient au parti pris que l'intervention du Parcours confiance et le suivi de proximité qu'il organise permettent d'éviter des contentieux coûteux et qu'un client ainsi réhabilité est particulièrement fidèle, tandis que les conseillers des agences sont déchargés d'une gestion de compte quotidienne très prenante. ■

[1] Centre communal d'action sociale.

[2] Union départementale des associations familiales.