



BANQUES ET ACTEURS SOCIAUX, PARTENAIRES AU QUOTIDIEN

La profession bancaire développe, dans une approche pragmatique, de nombreux dispositifs dédiés à l'insertion professionnelle des jeunes en partenariat avec des structures associatives ou d'accompagnement.

DE MULTIPLES SOLUTIONS POUR LES PERSONNES EN DIFFICULTÉ

Les banques sont partenaires, à titre collectif ou individuel, de nombreux acteurs sociaux, associations ou structures d'insertion professionnelle et d'accompagnement. Pour plus d'efficacité auprès des publics en difficulté, la profession bancaire forme les travailleurs sociaux en relation avec ces publics aux questions d'argent et mobilise ses collaborateurs.

De nombreuses initiatives ont vu le jour grâce à la participation financière des banques et à l'action personnelle des collaborateurs et dirigeants : parrainage, participation à l'organisation de rencontres jeunes-employeurs, soutien aux études et à la formation...

Les travailleurs sociaux sensibilisés au monde bancaire

La profession bancaire forme régulièrement les travailleurs sociaux et les accompagnants (missions locales, CFA, CCAS, conseils départementaux, assistantes sociales d'entreprises) dans l'objectif de leur donner les compétences

ciblées sur la banque au quotidien pour aider les publics qu'ils accompagnent.

Lancée en février 2018, l'**application mobile « Piloter son budget : connaître et améliorer son budget »** est destinée aux acteurs sociaux et associatifs de terrain. Via cette application simple et pédagogique, le public peut faire le point sur son budget et connaître le montant du reste à vivre mensuel et hebdomadaire quelles que soient la nature et la régularité des ressources ou des charges fixes. Amorcé dès 2015 par SOS Famille Emmaüs Nanterre et l'association Cérise, ce projet est piloté par l'Agence nationale des solidarités actives (Ansa), soutenu par la Fondation Cetelem sous l'égide de la Fondation de France, et accompagné par d'autres partenaires publics et privés : l'association Finances & Pédagogie des **Caisses d'Épargne (Groupe BPCE)**, le portail « Mes questions d'argent », LogiRep, **La Banque Postale**, le **Crédit Municipal de Paris** et le programme d'éducation financière « Les clés de la banque » de la **FBF**.

Les **Comités territoriaux de la FBF** ont conclu 40 partenariats avec des structures d'action sociale (CCAS, départements...) partout en France. En 2017, les Comités FBF ont signé 7 nouveaux partenariats avec les Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC).

Les Points conseil budget

Les banques françaises ont contribué activement aux travaux issus du plan national de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale 2013-2017. En 2016, elles ont participé à la définition et au lancement de l'expérimentation des **Points conseil budget (PCB)**. Ces PCB visent à accueillir tous les ménages souhaitant une information, une aide, voire un accompagnement pour maîtriser leur budget. L'objectif est de favoriser l'information et l'éducation budgétaire des ménages pour prévenir ou traiter leurs difficultés.

L'expérimentation démarrée en 2016 dans quatre régions (Hauts-de-France, Île-de-France, Grand Est et Occitanie) a été organisée et pilotée par un comité de suivi dont la **FBF** est membre. Ce comité, par les nombreux échanges avec les PCB, a dû traiter des questions sur l'accueil, le suivi des personnes accompagnées mais aussi sur la coordination souhaitable entre tous les PCB.

En 2017, une centaine de collaborateurs des Points conseil budget ont été formés sur les territoires par Finances & Pédagogie (**Groupe BPCE**).

Un accompagnement financier et humain

Les « **Points Passerelle** » du **Crédit Agricole** s'engagent pour accompagner dans la durée des personnes dont l'équilibre financier et social s'est trouvé fragilisé par un aléa de la vie, comme une séparation, une perte d'emploi, une maladie. Espaces d'accueil et d'écoute, ils s'inscrivent dans le cadre d'un savoir-faire bancaire et financier, avec des conseillers du **Crédit Agricole** dédiés qui reçoivent, orientent et accompagnent les personnes, ainsi qu'un réseau de plus de 900 bénévoles, administrateurs de la banque ou anciens collaborateurs. Afin d'apporter une solution pérenne, ces « Points Passerelle » travaillent en partenariat avec des acteurs économiques et sociaux des territoires (CCAS, Adie, Soliha, EDF, Engie, garages solidaires Renault, etc.), qui permettent d'étendre le champ des solutions au logement, à la mobilité, à l'emploi, aux dettes énergétiques... Ce dispositif d'accompagnement humain, social et



LES POINTS CONSEIL BUDGET (PCB) RÉPONDENT À UN BESOIN SOCIAL, NOTAMMENT POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE RUPTURE (FAMILIALE, DÉCÈS DU CONJOINT, CHÔMAGE, RETRAITE, ETC.). ILS PERMETTENT AUSSI DE REPÉRER DES PERSONNES EN DIFFICULTÉ NON CONNUES DES SERVICES SOCIAUX.

financier a permis en 20 ans à près de 100 000 personnes de rebondir.

Depuis 2012 et dans le cadre de ses actions en faveur de l'éducation financière des populations vulnérables, **HSBC France** est partenaire de Crésus. Cette association propose un accompagnement juridique, économique et social aux personnes en situation financière difficile, partout en France. Depuis 2018, la banque soutient également le programme Dilemme® construit autour d'outils ludiques et une méthode d'apprentissage alliant expérimentation et théorie. Son déploiement bénéficie déjà aux collaborateurs de la banque et aux bénéficiaires de différents programmes soutenus par la **Fondation HSBC pour l'Éducation** avant d'être proposé à des clients.

Les **Caisses d'Épargne (Groupe BPCE)**, avec le dispositif « Parcours Confiance », apportent aux personnes en situation de fragilité bancaire un suivi personnalisé complet incluant un diagnostic, une offre bancaire adaptée, des formations dispensées par Finances & Pédagogie et le soutien de nombreux réseaux partenaires : CCAS, UDAF, Secours catholique, Restos du Cœur et plus de 400 associations locales et nationales.

Au **Crédit Mutuel**, l'essentiel du soutien aux sociétaires en difficulté est apporté par les caisses locales elles-mêmes sous forme de « crédits de proximité ». Plusieurs procédures co-existent. Elles sont décrites dans le Guide des pratiques mutualistes et le Guide des pratiques solidaires.

Par ailleurs, le **Crédit Mutuel Dauphiné-Vivaraï**s soutient chaque année près de 500 actions citoyennes.

La **Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement** développe plusieurs axes pour permettre à chacun de répondre à ses besoins fondamentaux tout en facilitant le « vivre ensemble » : réussite éducative, éducation budgétaire, inclusion numérique, mobilité, autonomie alimentaire. Chaque individu peut être confronté un jour ou un autre à des problèmes d'insertion, de formation ou d'emploi. La Fondation s'investit ainsi sur l'aide à la recherche d'emploi, la formation professionnelle, le soutien aux entrepreneurs, pour que chacun ait les moyens de s'insérer sur le plan économique et professionnel.

La Banque Postale a créé une structure dédiée avec « L'Appui », plateforme téléphonique de conseil et d'orientation bancaire et budgétaire. 100 000 personnes ont été accompagnées depuis le lancement de cette innovation sociale.

BNP Paribas assure un accompagnement à distance de ses clients en situation de fragilité financière grâce à un dispositif de près de 350 conseillers spécialisés en solutions budgétaires dans 9 centres répartis sur toute la France. Après une évaluation partagée de la situation budgétaire des clients, des solutions bancaires adaptées sont mises en œuvre. Elles peuvent s'accompagner, lorsque la situation le justifie, d'une mise en relation avec l'association partenaire Crésus.

UNE MOBILISATION ACTIVE DU PERSONNEL BANCAIRE

Les banques forment leurs collaborateurs et les incitent, y compris les retraités, à s'impliquer dans les projets de leurs associations partenaires en faveur de l'accompagnement des jeunes et de l'insertion professionnelle et sociale des personnes en difficulté.

Le **Groupe BPCE, BNP Paribas, Crédit Agricole, Société Générale, HSBC France, le Groupe Crédit Mutuel** entre autres, soutiennent l'association Nos Quartiers ont des Talents (NQT) qui permet l'accompagnement individuel de jeunes diplômés issus des quartiers prioritaires ou de milieux sociaux défavorisés en recherche de leur premier emploi. Depuis 2006, le système de parrainage et de coaching NQT a permis d'accompagner plus de 43 700 jeunes diplômés de moins de 30 ans dans leur recherche d'emploi.

Partenaire historique de NQT depuis 10 ans, **BNP Paribas** compte en moyenne 220 bénévoles marraines et parrains en soutien des fil-leuls de l'association. Plus globalement, ce sont près de 800 bénévoles et 200 collaborateurs mécènes de compétences de la banque qui se mobilisent en faveur de nombreuses associations réparties sur les plus grandes agglomérations françaises et actives majoritairement en faveur des quartiers de la politique de la ville.



+ DE

43 700

JEUNES DIPLÔMÉS ACCOMPAGNÉS DANS LEUR RECHERCHE D'EMPLOI DEPUIS 2006 GRÂCE AU PARRAINAGE ET AU COACHING DE NOS QUARTIERS ONT DES TALENTS (NQT). Source : www.nqt.fr

Depuis 2010, près de 400 collaborateurs du **Groupe BPCE** ont parrainé et accompagné plus de 1 250 jeunes en recherche d'emploi. Des managers de **Natixis (Groupe BPCE)** sont aussi impliqués dans le dispositif NQT : en 2017, 28 parrainages supplémentaires ont été mis en œuvre.

Crédit Agricole a lancé en 2018 sa première journée inter-associative autour du thème « Se mobiliser contre la précarité ». Destinée aux collaborateurs du groupe engagés dans une association, elle leur permet de monter en compétences ouvrant la voie au développement de leur association.

À **La Banque Postale**, près de 80 nouveaux collaborateurs ont bénéficié en 2017 d'une formation aux ateliers budgétaires. Ils ont pu déployer leurs acquis principalement auprès du public bénéficiant de la Garantie Jeunes en Mission Locale. Il s'agit d'un dispositif d'aide à l'accès à l'emploi mis en œuvre par la Mission locale, accessible sur demande aux décrocheurs (jeunes sans diplôme) et aux jeunes chômeurs en situation de précarité.

Des collaborateurs de la **BRED Banque Populaire (Groupe BPCE)** participent au Café de l'Avenir depuis sa création en 2006, pour faciliter l'insertion professionnelle de jeunes diplômés.

Depuis plusieurs années, **J.P. Morgan** s'engage en faveur de l'inclusion économique et de la réinsertion professionnelle via sa fondation qui investit dans des associations comme Mozaïk RH, Sport dans la ville ou Impact Partenaires. Par ailleurs, en juin 2018, une équipe de seize banquiers venus de différents pays est intervenue pendant trois semaines à Paris dans le cadre des Service Corps, un programme de mécénat de compétences, au sein de quatre associations françaises de lutte contre l'exclusion : Adie, Ares, Article 1 et Simplon.

Partenaire d'Unis-Cité, association pionnière du service civique en France, **Milleis Banque** participe au programme annuel « Rêve & Réalise », au cours duquel les collaborateurs volontaires de la banque apportent des conseils aux jeunes effectuant une mission à vocation sociale, sous la forme d'un transfert de compétences lors d'ateliers thématiques (expression de soi, comptabilité, négociation, présentation d'un projet...).





Frédéric Oudéa

Directeur général du groupe Société Générale
Président de la Fondation Société Générale pour la Solidarité

L'INSERTION EST UNE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

Convaincus que l'insertion est un enjeu clé de nos sociétés, nous avons décidé, il y a plus de 12 ans, de dédier l'action de notre Fondation d'entreprise à cette cause pour contribuer à l'égalité des chances dans un contexte économique difficile. Centrée à l'origine sur l'insertion professionnelle à travers l'aide à l'entrée des jeunes dans la vie active et la lutte contre l'illettrisme, la Fondation Société Générale pour la Solidarité a élargi depuis ses champs d'intervention à l'éducation, et à la pratique sportive et culturelle comme vecteurs d'intégration, permettant de fédérer l'ensemble de nos engagements en faveur de la solidarité, du sport et de la culture. Ainsi, depuis sa création en 2006, ce sont plus de 950 projets qui ont été soutenus et ont permis à plus de 330 000 bénéficiaires en situation de fragilité de retrouver le chemin de la formation ou de l'emploi, en France et à l'étranger.

Le soutien financier de la Société Générale, que nous orientons vers des partenariats noués dans la durée, est indissociable de celui de ses collaborateurs. C'est un parti pris qui guide toutes nos actions. Nous encourageons nos équipes à s'engager, individuellement ou collectivement, aux côtés des associations soutenues par la Fondation. Cela se traduit par des parrainages de

jeunes dans leur parcours scolaire ou de personnes en recherche d'emploi, des apports en compétences pour accompagner les associations dans leurs missions ou des participations à des initiatives de levée de fonds. Je suis fier qu'un nombre croissant de nos collaborateurs – plus de 16 000 en 2017 – s'engagent dans des actions solidaires, donnant ainsi encore plus de sens et d'impact à nos engagements.

Mais au-delà de ces actions, je considère que la question de l'insertion relève fondamentalement de notre responsabilité d'entreprise, ancrée dans les territoires. Que ce soit dans le cadre de programmes de recrutement destinés aux jeunes peu diplômés ou d'initiatives visant à mieux faire connaître nos métiers aux collégiens – comme la Journée Nationale des Jeunes par exemple dont nous sommes partenaires –, nous affirmons et assumons notre responsabilité dans ce domaine.

L'entreprise a une capacité d'action forte en matière d'insertion. En tant que contributeur actif aux transformations positives des économies, la Société Générale se doit d'agir avec détermination pour l'emploi et contribuer ainsi à construire l'avenir.



Philippe Brassac

Directeur général de Crédit Agricole S.A.

UN ACCOMPAGNEMENT DE TOUTES LES POPULATIONS ET SUR TOUS LES TERRITOIRES

L'essence même de la mission de notre groupe bancaire mutualiste est d'être utile à nos clients, et plus largement aux territoires. Nous sommes le partenaire de tous nos clients et nous les accompagnons dans leurs projets : ceux des particuliers et de leurs familles, ceux des groupes multinationaux comme des PME, ceux des agriculteurs et des artisans, ceux des associations et des collectivités.

Ainsi, sommes-nous actifs partout en France, en milieu rural, dans les villes et les banlieues, et favorisons-nous, conformément à nos valeurs de proximité et solidarité, l'entrepreneuriat et toutes les formes d'insertion professionnelle et sociale.

Le Groupe Crédit Agricole mène à ce titre de nombreuses actions :

- en accompagnant, dans la durée et via un réseau de « points passerelle » animés par des collaborateurs engagés, des personnes dont l'équilibre financier et social s'est trouvé fragilisé. Depuis 20 ans, ce dispositif d'accompagnement solidaire, qui compte plus de 80 « points passerelle » déployés sur les territoires, couvre l'ensemble des solutions, depuis les démarches auprès des services juridiques ou sociaux, jusqu'au suivi budgétaire ou au crédit, pour aider et redonner un horizon aux personnes en difficulté ;
- en mettant en relation les jeunes diplômés et les entreprises de leur région qui recrutent. Après presque un an d'existence, le dispositif « 1^{er} stage 1^{er} job » enregistre un bilan positif avec plus de 2000 candidats et plus de 260 entreprises enrôlées ;
- en conduisant une politique volontariste pour l'emploi des personnes en situation de handicap. Depuis plus de 10 ans, le Crédit Agricole s'engage au travers d'objectifs quantitatifs et de mesures qualitatives en matière d'emploi direct, indirect et d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap ;

- en animant notre présence dans les quartiers défavorisés. Le Crédit Agricole travaille en partenariat avec plusieurs associations pour accompagner les entreprises dans leurs démarches sociétales, comme l'emploi des jeunes diplômés issus des quartiers sensibles. Plus de 200 entreprises font partie de ce réseau. L'accompagnement se fait aussi à travers un système de parrainage individuel par des cadres de l'entreprise. Notre Groupe compte aujourd'hui plus d'une centaine de parrains ;
- et enfin en soutenant les initiatives d'insertion par le sport. Depuis 2015, LCL a choisi de faciliter l'insertion professionnelle de jeunes sportifs issus de quartiers défavorisés, pas ou peu diplômés, dans le milieu bancaire. Développé en partenariat avec l'APELS, le programme inédit « Point de rencontre » permet à des jeunes de suivre une formation de 18 mois au sein de LCL dans le cadre d'un contrat de professionnalisation. Cette formation alterne la théorie et la pratique d'un métier bancaire (conseiller de clientèle en agence ou en ligne). Plus de 90 jeunes ont été accompagnés par LCL depuis 2015. À l'issue de leur contrat de professionnalisation, 68% des participants des deux premières promotions ont été embauchés en CDI ou en CDD. Par ailleurs, plusieurs Caisses régionales ont déployé des dispositifs similaires.

Le Crédit Agricole poursuit ses efforts pour apporter un service à tous ses clients y compris aux plus fragiles. Notre implantation dans les territoires et notre capacité à apporter des solutions innovantes et adaptées aux besoins de nos clients nous permettent d'agir au quotidien et de façon constante au service de cette pratique de la « banque inclusive » qui est partie intrinsèque de notre mission.

LE MICROCRÉDIT PERSONNEL, UN LEVIER VERS L'EMPLOI

Le microcrédit personnel est un dispositif de financement et d'accompagnement des projets concourant à l'insertion sociale et professionnelle (achat d'un véhicule, financement d'une formation ou d'une mobilité...). En améliorant la situation personnelle d'une personne en difficulté, et particulièrement sa mobilité, il permet de favoriser son insertion professionnelle. Certaines banques distribuent directement des microcrédits personnels. D'autres banques refinancent des microcrédits ou collaborent avec les acteurs du microcrédit (associations, collectivités...).



LES MICROCRÉDITS PERSONNELS FINANCENT TOUJOURS ESSENTIELLEMENT L'EMPLOI ET LA MOBILITÉ.

Avec 5 790 prêts accordés pour plus de 15 millions d'euros en 2017, le **Groupe BPCE** confirme son rôle leader d'acteur bancaire du microcrédit personnel en France. Les **Caisses d'Épargne** jouent un rôle moteur dans ce positionnement à travers leur dispositif Parcours Confiance. La démarche est pilotée par la **Fédération nationale des Caisses d'Épargne** qui anime plus de 400 partenariats déployés localement et au niveau national, avec notamment les UDAF, les CCAS et Les Restos du Cœur. Pour sa part, le **Crédit Coopératif** a distribué plus de 2 millions d'euros de microcrédits personnels via ses partenaires associatifs.

Dans le prolongement de sa mission d'accessibilité bancaire reconnue par la loi et dont le Livret A est le support, **La Banque Postale** promeut également une offre de microcrédit personnel : déjà troisième acteur du marché par le nombre de microcrédits décaissés en 2016, elle souhaite augmenter l'accessibilité à ce produit à forte valeur ajoutée sociale. Elle a ainsi conclu un partenariat innovant avec Créa-Sol qui va gérer l'ensemble des demandes et la ges-



C'EST LA CROISSANCE DE L'ENCOURS DES MICROCRÉDITS ACCOMPAGNÉS EN 2017, UN DYNAMISME DÙ À LA FORTE IMPLICATION DES BANQUES ET DES ASSOCIATIONS.

Source : Rapport de l'Observatoire de l'inclusion bancaire - 2018

tion des prêts. Ce partenariat a pour ambition de faire de Créa-Sol le premier opérateur de microcrédit personnel d'ici 2020. Depuis 2017, la banque est mécène de cette institution et lui assure un soutien financier, humain et institutionnel.

Le **Crédit Mutuel** développe les financements directs (Arkensol, Créavenir, SOL.AVENIR...) et les partenariats avec des réseaux associatifs spécialisés. Les microcrédits accordés sont destinés à des personnes engagées sur la voie d'une réinsertion économique. Plus de 200 conventions régionales ont été signées sur l'ensemble du territoire avec des réseaux associatifs d'aide à l'insertion ou d'action sociale (CCAS, association Habitat et Humanisme...). À titre d'exemples, le **Crédit Mutuel Loire-Atlantique et Centre-Ouest** a permis, par son activité de microcrédit, de créer ou sauvegarder plus de 120 emplois sur son territoire régional. Ark'ensol, qui réunit les initiatives solidaires du **Crédit Mutuel Arkéa**, a accordé plus d'1 million d'euros d'aides à des familles en situation de fragilité, créant ou préservant ainsi plus de 600 emplois. Le **Crédit Mutuel Nord Europe** a développé le microcrédit solidaire depuis plus de 12 ans par le biais de la Caisse Solidaire animée par un réseau de 157 ambassadeurs bénévoles et signataire de 117 conventions de partenariat.