



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

crédit

Question écrite n° 54197

Texte de la question

Mme Martine Lignières-Cassou appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les conditions de traitement du surendettement par la Banque de France. En 2003, le nombre de dossiers de surendettement s'est accru de 14 %. 700 000 familles françaises seraient, selon M. le ministre de la cohésion sociale, en situation de surendettement. Force est de constater que la réponse apportée par la Banque de France est totalement inadaptée. L'égalité d'accès au service public n'est pas assurée : à la place des succursales fermées, 85 bureaux d'accueil et d'information (BAI) doivent être ouverts dans les petites et moyennes villes. Or, 10 de ces BAI fonctionneront 3 heures par semaine, 7 autres 5 heures par semaine... Ces horaires, drastiquement réduits et très largement insuffisants, ont été fixés de manière unilatérale par la Banque de France, sans concertation avec les collectivités locales. Les conditions d'accueil sont indignes et inadaptées aux besoins. Elles ne peuvent répondre à la situation de détresse sociale dans laquelle se trouvent de nombreuses familles. En conséquence, elle lui demande quelles mesures il compte prendre afin que la Banque de France remplisse enfin ses missions de service public, en lien avec les collectivités, et garantisse l'ouverture des BAI toute la semaine, matin et après-midi, sur tout le territoire.

Texte de la réponse

Le contrat de service public signé avec l'État le 13 juin 2003 a précisé les engagements et obligations de la Banque de France dans le domaine du surendettement. Il prévoit notamment l'obligation pour la banque de maintenir au moins une implantation par département et, dans les villes où elle ferme une succursale, d'ouvrir un bureau d'accueil et d'information (BAI) afin de préserver la qualité d'accès des usagers aux services publics qui lui ont été confiés (information sur la procédure de traitement du surendettement, exercice du droit d'accès et de rectification pour les personnes concernées par une inscription dans les fichiers d'incidents qu'elle gère, exercice du droit au compte). À ce titre, en complet respect de ses engagements, la banque a, en 2004, ouvert 29 BAI en lieu et place des succursales qu'elle avait fermées dans le cadre d'un plan d'adaptation de son implantation territoriale. Les durées d'ouverture de ces bureaux ont été fixées en fonction de la fréquentation des implantations précédentes avec le souci d'adapter les moyens mis en oeuvre à ces occasions avec les besoins. S'il est encore trop tôt pour tirer des conclusions définitives des premiers mois de fonctionnement, un premier bilan montre que la fréquentation est inférieure aux prévisions sur la majorité des sites et que les besoins du public sont satisfaits. Dans ces conditions, il n'apparaît a priori pas opportun d'envisager une extension de la durée d'ouverture des BAI actuellement en activité. Par ailleurs, le suivi de la mise en oeuvre du contrat de service public a fait l'objet d'une consultation des représentants administratifs territoriaux (préfets de région, préfets de département) et des élus locaux (présidents de conseils régionaux, présidents de conseils généraux, maires des communes où la Banque de France avait une succursale au 31 mai 2004) dans chacun des départements. Ces réponses ont été à 93 % positives et mettent souvent en exergue la qualité du travail fourni pour la prise en charge du traitement des dossiers de surendettement. De plus, certains indicateurs de qualité du service rendu par la Banque de France avaient été définis par le contrat de service public. Par exemple, l'objectif de délai moyen de traitement des dossiers en phase amiable avait été fixé à quatre mois. Or, malgré

l'augmentation très soutenue des dépôts de dossiers en 2003 et 2004, le délai moyen s'élevait à 4,1 mois fin 2004, ce qui est très proche de l'objectif. Un tel résultat n'a été atteint que grâce à un important effort de la part des agents Banque de France, le délai moyen de traitement d'un dossier étant passé de 1,5 jour/agent à la fin de 1999 à 1,1 jour/agent fin mai 2004. Le ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, qui fait partie de la commission de suivi du contrat de service public, restera vigilant au maintien d'un service de qualité par la Banque de France pour le traitement des dossiers de surendettement.

Données clés

Auteur : [Mme Martine Lignières-Cassou](#)

Circonscription : Pyrénées-Atlantiques (1^{re} circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 54197

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 31 mai 2005

Question publiée le : 21 décembre 2004, page 10152

Réponse publiée le : 7 juin 2005, page 5854