

Contrat de service public conclu entre la Banque de France et l'État

Préambule

Le présent contrat de service public vise à préciser les enjeux et les modalités d'exercice des activités assurées par la Banque de France -en dehors de celles relevant de l'eurosystème- qui justifient sa présence permanente dans chacun des départements du territoire métropolitain. Il s'inscrit dans le cadre des dispositions du code monétaire et financier qui fixent le statut de la Banque de France et déterminent les missions qui lui sont imparties. Plus précisément, il permet à la Banque de France d'asseoir ses actions dans le cadre de l'article 29-I et II de la loi n°95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire modifiée et du décret n°2001-601 du 9 juillet 2001 qui réserve le cas des missions que la Banque exerce à raison de sa participation au Système européen de banques centrales.

Conformément à l'article L141-7 du code monétaire et financier, les prestations demandées par l'État ou réalisées pour des tiers avec l'accord de celui-ci sont rémunérées afin de couvrir les coûts engagés par la Banque de France. La nature de ces prestations et les conditions de leur rémunération sont fixées par des conventions conclues entre la Banque de France et, selon le cas, l'État ou les tiers intéressés.

Les responsabilités de la Banque de France mentionnées dans le présent contrat, qui précise également les fondements de l'organisation de la présence de la Banque de France sur le territoire métropolitain, concernent l'accueil des particuliers d'une part et les services proposés aux collectivités territoriales, services déconcentrés de l'État et entreprises d'autre part.

Un dispositif de suivi et d'analyse de son exécution, fondé sur différents indicateurs figurant dans une annexe actualisée chaque année, permet de rendre compte annuellement de son exécution au niveau de chaque département et de chaque région ainsi que pour l'ensemble du territoire.

*

1. L'accueil des particuliers

La Banque de France assure l'accueil et l'information des particuliers :

- concernés par une procédure de traitement du surendettement des personnes physiques (article L. 331-1 du code de la consommation) ou demandeurs d'informations sur ce dispositif ; les services assurés par la Banque de France et la documentation correspondante font l'objet d'un espace dédié de son site internet ;
- souhaitant exercer un droit d'accès aux fichiers dont elle assure la gestion ; sont notamment visés le fichier central des chèques -FCC- (article L. 131-84 du code monétaire et financier), le fichier national des incidents de remboursement de crédits aux particuliers -FICP- (articles L. 333-4 et L. 333-5 du code de la consommation) et le fichier national des chèques irréguliers -FNCI- (articles L. 131-86 du code monétaire et financier) ;
- voulant bénéficier de la procédure de « droit au compte » prévue à l'article L. 312-1 du code monétaire et financier ;

- intéressés par des questions générales portant essentiellement sur les pratiques et les opérations bancaires.

*

- **Accueil physique dans les unités permanentes de la Banque de France**

Les unités permanentes de la Banque de France assurent un accueil physique des particuliers dans le cadre d'un horaire national harmonisé (cf. annexe – rubrique 1). Leur localisation est disponible dans un espace dédié de son site internet.

- **Accueil physique dans les Bureaux d'accueil et d'information de la Banque de France**

Des vacations sont tenues dans les villes où la Banque a fermé une unité permanente entre 2004 et 2006 et dès lors que le rythme de fréquentation le justifie. Le régime des vacations, qui s'inscrivent dans des rythmes adaptés à la vie locale, est fixé par les directions régionales au terme d'une concertation avec les élus et les responsables administratifs locaux. Leur localisation et horaires d'ouverture sont disponibles dans un espace dédié de son site internet. La Banque de France met également à la disposition des mairies des communes où sont localisés des bureaux d'accueil et d'information des dépliants d'information destinés au public.

- **Accueil interactif dans le cadre de réseaux de communication dont la Banque de France est partenaire**

Lorsque cela lui est proposé par des institutions publiques, en particulier des collectivités territoriales, la Banque de France peut participer aux dispositifs d'accueil du public reposant sur des réseaux de guichets ou bornes interactifs qui permettent la mise en relation directe avec ses agents.

Ce type de service, ouvert pendant les horaires d'ouverture des unités permanentes de la Banque au public, permet d'évoquer des situations individuelles, en particulier celles qui sont liées à des droits d'accès aux fichiers gérés par la Banque de France ou à des déclarations de situations de surendettement en cours de traitement.

Les modalités opérationnelles, qui doivent en particulier assurer la confidentialité de la communication, en sont fixées dans le cadre des conventions conclues avec les partenaires concernés.

- **Accueil de premier niveau assuré par des organismes ou dans des structures avec lesquelles la Banque de France a un accord de partenariat**

Lorsque cela lui est proposé par des institutions publiques, notamment des collectivités territoriales, la Banque de France peut participer aux dispositifs d'accueil du public reposant sur des structures mutualisées avec d'autres services publics dans le cadre d'accords de partenariats. Ces services peuvent également inclure des dispositifs d'accueil interactif qui relèvent du cadre décrit au paragraphe précédent.

Dans ces lieux, la responsabilité de la Banque de France consiste notamment à contribuer à la formation des agents d'accueil et d'accompagnement des usagers et mettre à disposition des documents facilitant l'exercice de leur mission.

Pour des raisons de confidentialité, cet accueil ne peut porter sur des données nominatives, il exclut donc, en particulier, les droits d'accès aux fichiers ou des interventions liées à des déclarations de situation de surendettement en cours de traitement.

Les modalités opérationnelles en sont fixées dans le cadre des conventions conclues avec les organismes concernés.

– Sites internet

Un espace dédié du site internet de la Banque est consacré à l'accueil et l'information générale des particuliers. La vocation du site est de diffuser de l'information mais il peut être utilisé pour contacter la Banque de France. Il comporte, notamment, les formulaires de déclaration des procédures de surendettement et les notices correspondantes.

Dans un délai fixé par des conventions spécifiques, le site internet comportera une procédure de télédéclaration des situations de surendettement et des modalités sécurisées d'exercice du droit d'accès aux fichiers.

La Banque de France est également étroitement associée au site « assurance banque épargne info-service » géré en partenariat avec l'Autorité de contrôle prudentiel et l'Autorité des marchés financiers.

La Banque de France accueille favorablement les demandes de création de liens entre l'espace « particuliers » de son site internet et les sites internet d'institutions publiques¹ intervenant sur des thèmes pouvant comporter des liens avec ses responsabilités vis-à-vis des particuliers (exemple : mon.service-public.fr).

– Accueil téléphonique

La Banque de France assure un accueil téléphonique national (0 811 901 801) portant sur des questions de portée générale ayant trait à l'assurance, la banque ou l'épargne du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8h00 à 18h00. Le coût d'accès à ce service est limité à celui d'une communication locale depuis un poste fixe situé en France métropolitaine et fonction du contrat conclu par l'utilisateur avec son opérateur dans le cas d'un poste mobile.

Les situations individuelles, notamment celles liées aux déclarations de situations de surendettement en cours de traitement, peuvent faire l'objet d'entretiens téléphoniques avec les unités permanentes de la Banque de France en charge de l'instruction des dossiers pendant leurs horaires d'ouverture au public.

– Courrier postal

Les unités permanentes du réseau assurent des réponses écrites à toutes les correspondances reçues au titre des missions assurées par la Banque de France au profit des particuliers.

En outre, elles participent au traitement des courriers adressés à la boîte postale du service « Assurance Banque Épargne Info Service ».

– Communication destinée à présenter l'offre de la Banque de France à destination des particuliers

Les unités permanentes de la Banque de France font l'objet d'une inscription dans les pages jaunes des annuaires téléphoniques, dans leurs éditions départementales imprimées comme dans la version disponible par internet. Cette inscription comporte la référence du site internet de la Banque.

¹ Exemple : mon.service-public.fr

Par ailleurs, la Banque de France veille à la qualité du référencement des services offerts aux particuliers dans les principaux moteurs de recherche disponibles sur internet.

Enfin, la Banque de France édite des supports de présentation des services offerts aux publics qu'elle met à disposition des organismes pouvant constituer des vecteurs de diffusion privilégiés.

*

II. Services proposés aux collectivités territoriales, services déconcentrés de l'État et entreprises

Les directions départementales de la Banque de France, qui entretiennent des relations avec les entreprises -notamment celles qui bénéficient d'une cotation-, les collectivités territoriales et les services déconcentrés de l'État, constituent des pôles de compétence en matière d'analyse et de diagnostic de la situation économique des territoires.

Cette position concrétise les dispositions du code monétaire et financier qui précise, dans son article L142-10, que les succursales « contribuent à la connaissance du tissu économique local et à la diffusion des informations monétaires et financières » et « entretiennent des relations, pour exercer leurs missions, avec les banques, les entreprises, les organismes consulaires, les collectivités locales et les services déconcentrés de l'État de leur rayon d'action ».

Les interventions de la Banque de France sont fondées sur quatre principes :

- l'expertise : la Banque limite le champ de ses interventions aux sujets pour lesquels sa compétence technique est incontestable et publiquement reconnue ; c'est en particulier le cas de toutes les missions qui font appel à sa capacité de diagnostic économique et financier des entreprises et de leur environnement ;
- la neutralité : la position de Banque centrale impose de ne pas prendre part à des actes de gestion ou de ne jamais représenter d'intérêt particulier ;
- la confidentialité : en application de l'article L142-9 du code monétaire et financier, les agents de la Banque sont tenus à un strict respect du secret professionnel, dont l'enjeu mérite d'être souligné dans le cadre du présent contrat de service public ;
- la maîtrise des coûts : préoccupation constante de la Banque, entreprise dont le capital appartient à l'État, la maîtrise des coûts conduit à ce que lorsqu'elles impliquent des sujétions lourdes, certaines actions de place sont facturées aux entités qui en sont bénéficiaires.

- Analyse de la conjoncture régionale

Les directions régionales de la Banque assurent chaque mois, à l'issue d'enquêtes menées auprès d'échantillons représentatifs d'entreprises ou établissements, la publication d'une étude de conjoncture régionale diffusée par l'intermédiaire d'un espace dédié de son site internet. Cette enquête fait principalement ressortir, pour chacun des secteurs d'activités disposant d'une représentativité suffisante, les grands déterminants des situations et perspectives envisagées par les entreprises interrogées.

Chaque année, une enquête spéciale portant plus spécifiquement sur les résultats et les perspectives des entreprises de chaque région est réalisée et publiée dans les deux premiers mois de l'exercice.

- **Diagnostiques territoriaux «ACSEL» et services à la demande** (service proposé aux collectivités territoriales et services déconcentrés de l'État)

La Banque de France propose aux responsables économiques une prestation de service dénommée ACSEL (Analyse Conjoncturelle et Structurelle Économique Localisée) qui fait l'objet d'un espace dédié de son site internet. Cette prestation consiste à présenter, sous la forme d'un rapport détaillé écrit dont les conclusions sont également exposées par oral, la situation économique et financière d'une zone géographique et/ ou d'une filière d'activité déterminée. Elle peut-être réalisée au niveau régional ou départemental ou, sous certaines conditions, d'une zone d'emploi. ACSEL est destinée à apporter aux collectivités territoriales des éléments permettant d'alimenter leur réflexion sur leur développement stratégique. Cet outil permet, à partir de données provenant essentiellement des bases gérées par la Banque de France, de porter un diagnostic économique et financier sur un territoire déterminé (région, département, bassin d'emploi ou toute autre aire géographique ayant une signification économique). L'analyse ACSEL est le croisement des différentes expertises et bases de données sur les entreprises que gère la Banque de France avec la connaissance fine du tissu économique local dont disposent ses représentants sur place.

La Banque de France peut également examiner les besoins des organismes publics ou administrations à vocation économique des conventions de partenariat portant sur la réalisation de diagnostics financiers d'entreprises.

- **Conventions destinées à assurer la promotion de GEODE et à en faciliter l'accès aux entreprises** (service proposé aux collectivités territoriales et entreprises)

GEODE (« Gestion Opérationnelle et Dynamique des Entreprises ») est une prestation de service proposée par la Banque de France aux chefs d'entreprise, permettant de réaliser d'une part un diagnostic économique et financier approfondi sur les quatre derniers exercices de l'entreprise, d'autre part des simulations d'évolution sur la base de différents scénarios dont les hypothèses de départ sont fournies par le chef d'entreprise. GEODE fait l'objet d'un espace dédié du site internet de la Banque de France. Au cours de la prestation GEODE, le dialogue avec l'analyste est primordial pour interpréter la trajectoire de l'entreprise au cours des derniers exercices sur la base d'une méthodologie d'analyse financière développée par la Banque de France et comparer ses résultats avec ceux du secteur ou des entreprises choisies pour le référentiel spécifique. Les échanges entre l'analyste de la Banque de France et le dirigeant de l'entreprise permettent ainsi d'asseoir le diagnostic pour mettre en perspective les performances et de guider les simulations pour établir des prévisions pertinentes. GEODE est bien adapté aux petites et moyennes entreprises désireuses de faire un point complet sur leur situation économique et financière

La Banque de France peut, dans le cadre de ce service, proposer aux collectivités territoriales qui déploient des programmes d'aides aux entreprises, un cadre d'accès privilégié au service GEODE.

- **Participation aux différentes instances mises en place localement par l'État ou les collectivités territoriales dans le cadre des interventions économiques ou des différents dispositifs d'anticipation et d'accompagnement des mutations économiques**

La Banque de France participe, en qualité d'expert, aux instances mises en place localement par l'État dans le cadre de ses interventions économiques, comme, par exemple, les comités départementaux d'examen des difficultés financières des entreprises (CODEFI) ou de la commission départementale de financement de l'économie. Elle peut également répondre aux sollicitations liées aux interventions économiques des collectivités territoriales.

*

III. Organisation de la présence territoriale de la Banque de France

La présence territoriale de la Banque de France repose sur 22 directions régionales ayant autorité sur les directions départementales de la région. Les modifications de l'implantation territoriale de la Banque s'inscrivent dans la législation applicable en matière d'aménagement du territoire au moment où elles sont décidées et ne sauraient remettre en cause les objectifs du présent contrat.

– Les directions régionales de la Banque de France

La responsabilité de la gestion des activités de la Banque de France sur le territoire est confiée aux directeurs régionaux qui ont autorité sur l'ensemble des unités de leur région. Il leur revient, en particulier, de s'assurer, dans leur région, du respect des engagements pris par la Banque dans le cadre du présent contrat. Ils représentent la Banque vis-à-vis des différentes autorités de la région.

La part de leur responsabilité qui concerne des départements différents de celui du chef lieu de région est assurée par les directeurs départementaux qui bénéficient d'une délégation de pouvoir et de signature de leur directeur régional.

– Les directions départementales de la Banque de France

La Banque de France comporte au moins une implantation dans chaque département qui, sauf exception, est située au chef lieu du département. Le directeur départemental est responsable de la gestion des activités de la Banque de France de son département. Il représente la Banque vis-à-vis des différentes autorités du département.

*

IV. Suivi et évolution du contrat de service public

– Procédure d'évaluation annuelle

Les engagements pris par la Banque de France dans le cadre du présent contrat, et notamment le suivi des indicateurs figurant en annexe au présent contrat, font l'objet d'une évaluation annuelle établie par les services de la Banque de France au niveau :

- des départements, où les directeurs départementaux de la Banque de France établissent un rapport destiné au Préfet et au Président du conseil général ;
- des régions, où les directeurs régionaux de la Banque de France établissent un rapport destiné au Préfet de région et au Président du conseil régional ;
- national, où un rapport d'exécution du contrat de service public est établi à destination des ministres signataires ou à leurs représentants.

Ces analyses qui sont mises à disposition des signataires dès le 30 avril, permettent, le cas échéant, d'identifier les points d'évolution souhaitables du contrat au regard du contexte économique et social général. Elles sont également utilisées pour envisager les éventuelles modifications à apporter aux indicateurs et cibles associées figurant dans son annexe.

Les représentants des signataires se réunissent chaque année avant le 30 juin sur la base d'un dossier établi par la Banque de France avant le 31 mai, pour examiner le bilan de l'exécution du contrat au cours de l'année précédente. Ils identifient les points de progrès envisageables et en proposent une éventuelle actualisation. Ces travaux font l'objet d'un compte-rendu préparé par la Banque de France qui, après avoir

reçu l'accord des participants, est transmis aux Ministres signataires avec le dossier d'évaluation annuelle (cf. supra).

Une synthèse de l'ensemble de ces documents et des réactions que leurs destinataires ont présentées, est examinée chaque année par le Conseil Général de la Banque de France puis diffusé aux signataires.

– **Validité et reconduction du contrat de service public**

Le présent contrat de service public reste en vigueur tant qu'il n'est pas dénoncé ou que sa modification n'est pas souhaitée par les signataires. Les éventuelles modifications prennent effet au 1^{er} janvier de l'année suivante.

Fait à Paris, le **17 FEV. 2012**

Le Ministre de l'Agriculture, de l'Alimentation,
de la Pêche, de la Ruralité
et de l'Aménagement du territoire



Bruno LE MAIRE

Le Ministre de l'Économie
des Finances et de l'Industrie



François BAROIN

Le Gouverneur de la
Banque de France,



Christian NOYER

**Avenant n° 1 au contrat de service public
du 17 février 2012 conclu entre la Banque de France et l'État**

Les parties entendent modifier le contrat de service public conclu le 17 février 2012, dans le sens d'une simplification du processus d'évaluation annuelle, et d'une actualisation des indicateurs de suivi.

1) La partie du titre IV intitulée « procédure d'évaluation annuelle » est remplacée par les alinéas ci-dessous.

▪ **« Procédure d'évaluation annuelle »**

La Banque de France publie chaque année dans son rapport annuel, les principaux éléments caractéristiques de l'exécution du présent contrat. Les éléments détaillés qui le sous-tendent, et notamment les indicateurs chiffrés, sont remis aux services concernés au sein des ministères signataires du contrat.

Les directeurs régionaux et départementaux mettent à disposition des préfets, des présidents de conseils régionaux et des présidents de conseils départementaux qui en font la demande les indicateurs retraçant l'exécution du présent contrat pour les régions et départements relevant de leur compétence ».


2) Afin de prendre en compte la mise en place de correspondants TPE dans chaque département, l'annexe au contrat de service public intitulée « indicateurs de suivi de la réalisation du contrat de service public » est remplacée par le document annexé au présent avenant.

Fait à Paris, le

21 MARS 2018
.....


Le Ministre de la Cohésion des Territoires
Pour le Ministre et par délégation :
Le Commissaire général à l'égalité des
territoires,

Le Ministre de l'Économie et des Finances
Pour le Ministre et par délégation :
Le sous-directeur Banques et
Financements d'intérêt général de la
direction générale du Trésor,


Jean-Benoît ALBERTINI


Jérôme RÉBOUL

Le Gouverneur de la Banque de France,
Pour le Gouverneur et par délégation :
Le directeur général adjoint des services à l'économie et du Réseau,


Jean-Yves HAUSSAIRE

Indicateurs de suivi de la réalisation du contrat de service public

	Thèmes	Indicateurs et cibles associées
1	Accueil physique dans les unités permanentes de la Banque de France (9h00 – 12h00 / 13h30 – 17h00)	Nombre de particuliers accueillis et répartition par grandes catégories des thèmes abordés (surendettement, fichiers, autres). Pourcentage de cette forme d'accueil sur l'ensemble des particuliers accueillis.
2	Accueil physique dans les Bureaux d'accueil et d'information de la Banque de France.	Nombre de particuliers accueillis et répartition par grandes catégories des thèmes abordés (surendettement, fichiers, autres). Pourcentage de cette forme d'accueil sur l'ensemble des particuliers accueillis. Point sur l'évolution du réseau de points de contacts de la Banque de France par rapport à l'année N+1 comprenant : <ul style="list-style-type: none"> - Les succursales ; - Les bureaux d'accueil et d'information ; - Les points mutualisés (et notamment les partenariats au sein de points conseil budget et de Maisons de services au public)
3	Accueil de premier niveau assuré par des organismes ou dans des structures avec lesquelles la Banque de France a un accord de partenariat.	Nombre d'organismes avec lesquels une convention est conclue et nombre d'intervenants formés.
4	Sites internet.	Nombre de connexions aux rubriques « surendettement », « droit au compte » et « infobanque-fichiers » du site internet de la Banque de France.
5	Accueil téléphonique national.	Nombre d'appels reçus et répartition par grandes catégories des thèmes abordés (surendettement, fichiers, autres). Taux de service.
6	Courrier postal.	Nombre de courriers reçus et répartition par grandes catégories des thèmes abordés (surendettement, fichiers, autres). Pourcentage de réponses retournées dans le délai d'une semaine.
7	Analyse de la conjoncture régionale.	Nombre de documents téléchargés.
8	Diagnostics territoriaux « ACSEL » et services à la demande.	Nombre de prestations vendues.

9	Conventions destinées à assurer la promotion de GEODE et à en faciliter l'accès aux entreprises.	Nombre de conventions conclues et nombre de prestations réalisées dans le cadre de ces prestations.
10	Participation aux différents organismes mis en place localement par l'État ou les collectivités territoriales.	Nombre de réunions (par grandes catégories).
11	Engagement auprès des TPE	Nombre de saisines annuelles