



Co-Créateurs Ashoka

# Mouna AOUN

## La Banque Postale, Intrapreneuse

Services financiers



Mouna AOUN est, depuis novembre 2012, responsable du pôle «marchés clientèles fragiles et spécifiques» au sein de la Direction Banque de détail de La Banque Postale.

Entourant La Banque Postale d'acteurs sociaux et d'associations, Mouna permet au Groupe de repenser sa stratégie et d'adapter au mieux ses produits et services pour unir ses forces afin d'agir contre l'exclusion bancaire et le surendettement.

### LE PROBLÈME

L'inclusion bancaire reste un sujet majeur en France. En permettant à chacun de procéder à des opérations bancaires courantes, l'inclusion bancaire aide des personnes en situation de fragilité financière à mener une vie quotidienne normale et à réduire le risque d'isolement. La lutte contre l'exclusion bancaire participe ainsi au maintien de la cohésion sociale. En mai 2011, l'INSEE estime que « 11 % des ménages sont concernés par l'exclusion bancaire, soit environ 5 millions de personnes ».

Si l'accès aux services bancaires a progressé grâce aux dispositifs réglementaires mis en œuvre depuis une trentaine d'années (droit au compte, gamme de paiement alternatif au chèque,...), le bon usage de ces services et leur évolution numérique restent, pour de nombreuses personnes défavorisées ou vulnérables, inconnu ou à parfaire.

La détention d'un compte bancaire est le support indispensable à la réalisation d'un certain nombre d'opérations, et son absence constitue un facteur de marginalisation supplémentaire pour les personnes les plus en difficulté.

### IMPACT

- **+ 70 000** clients fragiles accompagnés depuis 2013
- **38** collaborateurs de la Banque Postale engagés en 2015
- **19** acteurs engagés dans le Club de l'Initiative contre l'Exclusion Bancaire

### LE MODÈLE DE CO-CRÉATION

En 2012, Mouna pilote la création d'un club de réflexion et d'action unique en France, instaurant une véritable démarche collective au sein de La Banque Postale pour répondre au besoin d'innovation sur les enjeux sociaux liés à l'exclusion bancaire.

Ouvert à tous, le Club Initiative contre l'Exclusion Bancaire réunit des acteurs d'horizons très divers et engagés sur le sujet : l'ADIE, l'ANDML, l'Armée du salut, ATD Quart Monde, Crésus, la Croix-Rouge Française, Emmaüs France, Habitat et Humanisme, les Restos du cœur, le Secours catholique, le Secours populaire, Soliha, et l'UNCCAS, qui viennent apporter leur connaissances des populations fragiles à La Banque Postale pour réfléchir et travailler ensemble à des initiatives.

Parmi les premières avancées du Club, la plateforme L'Appui a été créée en octobre 2013 pour accompagner les clients de la Banque Postale qui rencontrent des difficultés financières, passagères ou durables, à mieux gérer leur budget, à baisser leurs charges récurrentes et augmenter les ressources portées au crédit de leur compte. Depuis sa création, l'Appui a déjà accompagné plus de 70 000 clients fragiles, en collaboration avec Crésus, association qui prend le relais pour les clients surendettés de la Banque Postale.

#### Impact social

Baisse des clients en état de surendettement.

#### Intérêt économique

Réduction du nombre de prêts en défaut et meilleure gestion des situations de surendettement des clients.

Réduction des coûts supportés par la banque pour surendettement.