

Peut-il exister un droit au crédit pour les particuliers ?

Georges Gloukoviezoff (université Lyon 2)¹

OBJET de nombreuses polémiques, le crédit à la consommation ou de trésorerie fait partie du quotidien d'une majorité de Français. L'impossibilité d'y accéder peut même être considérée comme un problème. Ce «droit au crédit» permettrait aux personnes qui en ont besoin d'obtenir des liquidités pour financer les besoins qu'elles ne parviennent pas à satisfaire autrement. Cette question d'un «droit au crédit» se heurte à l'autre grande question en matière de crédit : le risque de surendettement. En effet, comment s'assurer que l'application de ce «droit» ne se traduit pas par un développement des difficultés de remboursement et des situations de surendettement ? Ce sont ces différents enjeux qu'il importe de considérer simultanément pour mener à bien une réflexion sur la possibilité d'un «droit au crédit».

Cet article se propose d'abord de montrer en quoi la financiarisation de la société a donné un rôle social essentiel au crédit, avant de se pencher sur la réalité des difficultés d'accès, puis d'usage. Cette analyse permet de comprendre quelles sont les contraintes des personnes, ainsi que les besoins auxquels ce «droit au crédit» répondrait. Puis ce sont aux causes de ces difficultés qu'il faut s'intéresser, avant d'analyser les caractéristiques de la relation de crédit. Il sera alors possible d'identifier les éléments clefs permettant d'éviter ces difficultés, et ainsi d'esquisser les contours d'un «droit au crédit approprié» et d'en préciser les limites.

1. L'auteur tient à remercier Michel Legros pour sa relecture attentive et ses commentaires. Il reste cependant seul responsable des idées développées dans cet article.

Le crédit à la consommation² ou de trésorerie est l'objet de nombreuses représentations divergentes. Tandis qu'il suscite des controverses passionnées, il est également devenu un moyen incontournable de financer de nombreux achats d'équipement. Depuis les Trente Glorieuses, il s'est si largement diffusé que la grande majorité des Français y ont recours à un moment ou un autre de leur vie.

Le crédit à la consommation est à ce point entré dans notre quotidien que l'impossibilité d'y accéder pour une partie de la population est considérée comme un problème. Plusieurs rapports ont ainsi insisté récemment sur les moyens d'en accroître la disponibilité (Babeau, 2006 ; Bourdin, 2006 ; Pastré, 2006). Sans aucun doute, cet intérêt est à relier à d'autres enjeux plus larges comme la faiblesse du pouvoir d'achat ou le rôle que le crédit joue dans le soutien de la croissance économique.

Mais à côté de la réponse artificielle que le crédit à la consommation pourrait apporter à ces problématiques politiques et macroéconomiques, se trouve le constat que ce produit est progressivement devenu un outil incontournable pour absorber les effets d'une discontinuité dans les revenus ou pour financer un besoin imprévu. À la suite du coup de projecteur porté sur le microcrédit lors de l'attribution du prix Nobel de la paix à Muhammad Yunus en 2006, le crédit a été paré de vertus nouvelles comme moyen de lutter contre la pauvreté.

Sous l'effet conjugué de ces différentes évolutions du rôle du crédit et du constat qu'une partie de la population ne parvient pas à y accéder, la question d'un « droit au crédit » se pose de manière récurrente. Ce « droit³ » permettrait aux personnes qui en ont besoin d'accéder à des liquidités pour financer les besoins qu'elles ne parviennent pas à satisfaire autrement. En assimilant explicitement – à la suite de Diesch (2000) – accès au crédit et accès à la liquidité, nous lions la réflexion sur la pertinence d'un « droit au crédit » et celle, plus large, sur la lutte contre la pauvreté, l'absence d'accès à la liquidité en étant en effet constitutive. Toutefois, d'une part ces deux questions ne se confondent pas, d'autre part la réponse apportée par le crédit au manque structurel ou conjoncturel de ressources, en permettant d'étaler dans le temps une dépense immédiate, pose de nombreuses questions en raison des caractéristiques particulières de ce produit. Ainsi, à peine la question d'un « droit au crédit » est-elle énoncée qu'elle se heurte à l'autre grande question en matière de crédit : le risque de surendettement. En effet, comment s'assurer que l'application de ce « droit » ne se traduit pas par un développement des difficultés de rembour-

2. Les appellations « crédit à la consommation » et « crédit de trésorerie » peuvent être employées comme des synonymes. Elles désignent toutes les formes de crédit (prêt personnel, crédit *revolving*, découvert, etc.) accordé par un établissement de crédit pour le financement de biens mobiliers ou de services à usage non professionnel.

3. Les contours de ce que recouvre le terme « droit » sont extrêmement flous en matière de crédit, expliquant d'ailleurs l'utilisation de guillemets. Au sein de cet article, nous discutons la question d'un « droit au crédit » entendu comme la définition de modalités d'octroi qui assureraient un accès minimal au crédit pour tous. Nous discutons donc moins de la dimension juridique de ce « droit » et de son statut au regard d'autres droits reconnus comme celui à la santé ou au logement dont le *Rapport 2007-2008 de l'Onpes* traite largement, que de la question de la pertinence et des modalités d'élargissement de l'accès au crédit de ceux qui en sont aujourd'hui exclus.

sement et des situations de surendettement ? Ce sont ces différents enjeux qu'il importe de considérer simultanément pour mener à bien une réflexion sur la possibilité d'un « droit au crédit ».

Quatre ans après avoir proposé une analyse de l'exclusion bancaire des particuliers⁴, l'Onpes offre ici la possibilité d'une réflexion centrée sur l'une de ces dimensions, celle concernant le crédit.

S'il est important de rappeler ces travaux sur l'exclusion bancaire comprise comme le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés bancaires d'accès ou d'usage qu'elle ne peut plus mener une vie sociale normale, c'est en raison de leur complémentarité avec la réflexion qui suit.

Adoptant cette définition, cet article se propose d'abord de montrer en quoi la financiarisation de la société a donné un rôle social essentiel au crédit, avant de se pencher sur la réalité des difficultés d'accès, puis d'usage. Cette analyse permet de comprendre quelles sont les contraintes des personnes ainsi que les besoins auxquels ce « droit au crédit » répondrait. Puis ce sont aux causes de ces difficultés qu'il faut s'intéresser, avant d'analyser les caractéristiques de la relation de crédit. Il sera alors possible d'identifier les éléments clefs permettant d'éviter ces difficultés et ainsi d'esquisser les contours d'un « droit au crédit approprié » et d'en préciser les limites.

La place du crédit au sein des sociétés hautement financiarisées

Comprendre pourquoi il est légitime de s'interroger aujourd'hui sur la possibilité d'un « droit au crédit » suppose de revenir sur l'évolution du rôle joué par les produits financiers dans le fonctionnement de la société.

Le processus d'intensification de la financiarisation

Cette évolution correspond à une intensification de la financiarisation⁵ des rapports sociaux (Servet, 2004, 2006 ; Gloukoviezoff, 2004, 2006). Elle signifie que pour prendre part à la société, pour y affirmer son appartenance, le recours aux produits financiers est de plus en plus incontournable. Cette intensification de la financiarisation s'exprime à la fois par le recours à la monnaie pour satisfaire un nombre croissant de besoins et par la circulation massive de flux monétaires par l'intermédiaire des produits distribués par les établissements financiers. Ainsi, de nos jours,

4. En 2003 et 2004, l'Onpes, en partenariat avec la Caisse des dépôts et consignations, a financé les travaux de deux équipes (FORS-Recherche sociale et économie et humanisme) pour comprendre ce qu'était ce phénomène, ses mécanismes et ses conséquences. La synthèse de ces travaux a été publiée dans les *Travaux 2003-2004 de l'Onpes* (Gloukoviezoff, 2004).

5. Nous n'utilisons pas le terme « financiarisation » dans le sens étroit de « financiarisation des économies » qui correspond à leur financement par l'intermédiaire des marchés financiers. Restreindre l'utilisation du terme « financiarisation » aux marchés financiers revient à méconnaître ou à nier la diversité du fait financier. Les pratiques de tontine d'un groupe de quelques femmes au Sénégal et l'activité des traders à Wall Street sont deux manifestations de la financiarisation des rapports sociaux ; seul le degré diffère.

environ 98 % des ménages ont accès à un compte de dépôt. Ce compte est devenu indispensable pour percevoir des ressources, qu'il s'agit de salaires (depuis la fin des années 1960) ou de prestations sociales (depuis 1978), ainsi que pour effectuer de nombreuses dépenses.

La financiarisation touche à des degrés divers les différents types de besoins, depuis ceux de base, comme se loger ou s'alimenter, jusqu'aux besoins plus complexes, comme entretenir un réseau de sociabilité. Trois exemples peuvent illustrer cela. Aujourd'hui, se nourrir ne dépend quasiment plus de l'entretien d'un potager ou de l'élevage de quelques animaux de ferme. Ce besoin est satisfait par des achats auprès de commerçants et réalisé par un paiement mettant en œuvre soit directement un produit bancaire (chèque ou carte de paiement) soit de la monnaie provenant d'un compte bancaire. De la même manière, communiquer suppose souvent de recourir à un téléphone portable ou à Internet. Ces services, proposés sous forme d'abonnements, sont payés le plus souvent par l'intermédiaire de prélèvements bancaires. Enfin, la solidarité intergénérationnelle ne repose plus principalement sur l'accueil chez soi de ses parents lorsqu'ils ne peuvent plus subvenir à leurs besoins par eux-mêmes. C'est le versement de pensions de retraite (un flux monétaire) sur le compte bancaire qui exprime en partie cette forme de solidarité⁶. Les différentes facettes de la vie sociale de chacun transitent par des produits bancaires, au moins pour ce qui est de leur expression monétaire.

Ce qui importe, c'est de comprendre que ces produits se trouvent au carrefour des différentes sphères de la vie sociale. Dès lors, les évolutions connues au sein de n'importe laquelle de ces sphères auront des répercussions bancaires. Suite à la naissance d'un enfant par exemple, le surplus de dépenses induites pourra creuser le découvert. À l'inverse, le départ d'un enfant du domicile pourra dégager un montant de ressources investi dans un produit d'épargne. Les fluctuations du niveau des ressources ou des dépenses suite à une perte d'emploi ou à un divorce auront également des conséquences sur le fonctionnement des produits financiers.

Tous ces événements affectent le recours aux différents produits accessibles ainsi que leur fonctionnement. À l'inverse, rencontrer des difficultés dans l'accès ou l'usage de ces produits pourra également avoir des conséquences dans les différentes sphères de la vie sociale. Le rôle social de ces produits explique l'importance d'un phénomène comme l'exclusion bancaire. Comme les *Travaux 2003-2004 de l'Onpes* l'ont démontré, avoir accès de manière adéquate aux produits bancaires est devenu une nécessité sociale (Gloukoviezoff, 2004). Cela est aisément compréhensible en matière de compte bancaire ou de moyens scripturaux de paiement mais, l'est-ce autant en matière de crédit ?

6. Aujourd'hui, cette forme de solidarité intergénérationnelle est progressivement remise en cause au profit de stratégies individuelles qui reposent sur la constitution d'une épargne retraite personnelle. La protection concernant la retraite reste donc financiarisée, mais la logique qui l'anime se modifie.

Les crédits de trésorerie : une nécessité sociale ?

Pour répondre à cette question, il convient au préalable de préciser quels sont les besoins pouvant être satisfaits par le recours au crédit. Deux catégories principales peuvent être distinguées. La première est celle des besoins de promotion et correspond au financement des besoins qui permettent d'améliorer la situation des personnes. Il peut s'agir du financement de l'équipement du ménage (électroménager, automobile, etc.) ou bien de formations ou d'études supérieures. Si cette description correspond bien au besoin de promotion de la majorité de la population, il faut souligner que, pour les personnes en situation de pauvreté, la satisfaction de ce besoin correspond à la tentative d'atteindre un niveau de standard de vie minimal. La seconde catégorie est celle des besoins de protection et correspond au financement de besoins imprévus comme des dépenses de santé, les réparations de la voiture tombée en panne ou bien la nécessité d'amortir les fluctuations de ressources liées à une activité de travail précaire. La satisfaction de ces besoins évite que la situation se dégrade ou qu'elle se dégrade davantage pour les personnes en situation de pauvreté.

Ces deux groupes de besoins peuvent être financés ou satisfaits par d'autres moyens que le crédit. Les revenus du travail, l'épargne, les solidarités de proximité (familiales ou amicales) et les dispositifs mis en œuvre par l'État-providence sont autant de moyens disponibles. Toutefois, les transformations connues par la société française accroissent l'ampleur de ces besoins tout en perturbant profondément les modalités de satisfaction.

Ces transformations correspondent aux évolutions économiques marquées principalement par une croissance économique limitée et par la précarisation des salaires et leur faiblesse liée aux politiques de modération salariale qui prévalent depuis plus de deux décennies. Elles tiennent également au développement du travail féminin, à la diminution de la taille des ménages marquée notamment par une augmentation du nombre de familles monoparentales, à l'urbanisation et à l'accroissement de la mobilité géographique (Cerc, 2006).

Ces différentes évolutions ont eu pour effet d'accroître l'éventail des besoins ne pouvant plus être satisfaits au sein du ménage ou par le recours aux solidarités de proximité. Ainsi, comment assurer la garde des enfants lorsque les deux parents travaillent et qu'ils ont dû emménager loin de leurs propres parents pour trouver un emploi ? De même, les ruptures familiales et le développement de la monoparentalité rendent la vie quotidienne plus coûteuse, dans la mesure où un temps disponible plus réduit suppose de recourir à des palliatifs marchands (plats préparés plutôt que cuisinés soi-même, par exemple).

Pour partie, l'État prend en compte ces évolutions, que ce soit au travers des politiques redistributives ou par des investissements structurels comme peuvent l'être les diverses structures de garde des enfants en bas âge. Néanmoins, le rôle protecteur de l'État et plus largement celui de la solidarité nationale sont profondément remis en cause sous l'effet conjugué de la montée des besoins sociaux (persistance d'un chômage massif, développement des situations de précarité professionnelle et familiale, apparition de la pauvreté laborieuse, etc.) et le développement des contraintes bud-

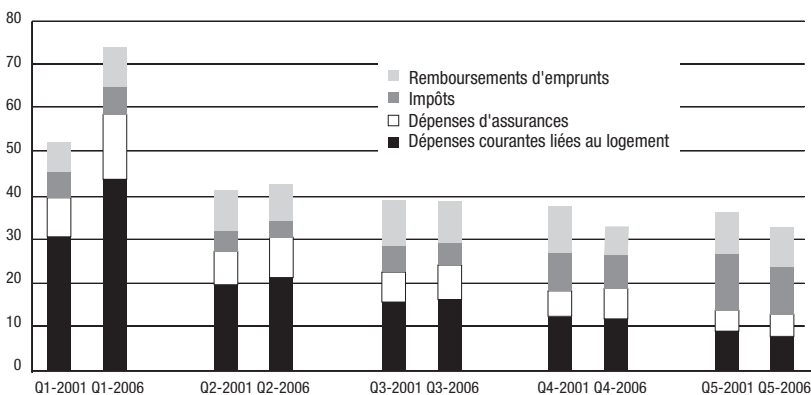
gétaires principalement liées à l'obligation de maîtrise des déficits publics. Il en résulte par exemple que « les assurances sociales sont peu à peu en train de céder la place à des assurances plus individualisées, où les assurés sont appelés à payer directement et individuellement pour leur protection sociale. Outre le fait que les assurances sociales obligatoires de base sont devenues moins collectives et redistributives, elles sont aussi moins généreuses » (Palier, 2007, p. 867). Allant dans le même sens, Crosemarie (2007) rapporte les constats convergents des associations de consommateurs et du Haut Conseil pour l'avenir de l'assurance maladie selon lesquels les « restes à charge » pour les assurés sociaux sont de plus en plus élevés, y compris pour ceux disposant d'une assurance complémentaire.

Ainsi, non seulement les solidarités de proximité sont moins aisément mobilisables, mais la protection sociale est également moins efficace. Face à ces retraits, la contrainte financière qui pèse sur les ménages pour satisfaire leurs besoins semble au contraire s'accroître, que ce soit en raison de leur financiarisation ou de la précarisation et de la faiblesse des revenus du travail. Si cet aspect fait écho aux préoccupations actuelles autour de la question du pouvoir d'achat, c'est vers la structuration du budget des ménages que nous préférons nous tourner pour illustrer la réalité de cette contrainte.

Pour cela, nous nous appuyons sur la notion de « dépenses préengagées » élaborée par l'Insee (Accardo *et al.*, 2007). Il s'agit des dépenses qui donnent lieu à un contrat difficilement renégociable, au moins à court terme. Elles incluent notamment les dépenses courantes de logement (loyer, chauffage, charges, etc.), les primes d'assurance à caractère obligatoire, les impôts et les remboursements de crédits (immobilier et consommation). Il ressort de ces analyses que le poids de ces dépenses « préengagées » dans le revenu courant des ménages et leur évolution se caractérisent par une forte disparité selon le niveau de revenu courant des ménages (graphique 1).

Graphique 1

Évolution du poids des dépenses « préengagées » dans le revenu courant des ménages entre 2001 et 2006, en %



Lecture : Pour les 20 % des ménages les plus modestes, le poids des dépenses courantes de logement dans leur revenu courant est passé de 31 % en 2001 à 44 % en 2006.

Sources : Accardo *et al.*, 2007, p. 85.

Alors que les dépenses «préengagées» des ménages appartenant aux quintiles 2, 3, 4 et 5 représentent entre 30% et un peu plus de 40% de leurs dépenses courantes et connaissent pour les trois derniers quintiles une baisse entre 2001 et 2006, elles passent d'un peu plus de la moitié aux trois quarts pour les ménages appartenant au premier quintile. Ainsi, alors que 80% des ménages peuvent exercer leur libre arbitre sur 60% à près de 70% de leur revenu courant, les 20% de ménages ayant le revenu courant le plus faible ne peuvent le faire que sur 25% de leurs revenus en 2006. Face à une dépense imprévue, ces ménages n'ont donc que très peu de marge de manœuvre, d'autant que ces 25% restants doivent également couvrir les dépenses quotidiennes.

Alors que les besoins financiarisés de promotion et de protection sont en croissance constante en raison de l'évolution des modes de vie, leur satisfaction est de plus en plus délicate en raison de l'évolution des conditions de rémunération et de l'affaiblissement des solidarités de proximité et étatiques au sens large. Face à ces changements, le crédit apparaît comme un recours possible. C'est ce que constate l'Observatoire de l'endettement des ménages, qui indique que près de 30% des ménages, *a priori* plus exposés aux difficultés, font principalement appel aux crédits de trésorerie car ils constituent «pour eux un essai de mobilisation générale de toutes les ressources possibles pour desserrer une contrainte budgétaire» (Mouillart, 2007, p. 29). Complétant ce constat par celui du médiateur de la République et celui de l'Association des juges d'instance, Crosemarie (2007) explique que «le recours au crédit se substitue donc parfois à la diminution ou à la suppression de prestations versées par des mutuelles ou des complémentaires retraites que des personnes en difficultés financières auront été contraintes d'abandonner» (p. II-40).

Ce changement de nature du crédit, qui passe d'un mode de financement de l'équipement du ménage tel qu'il l'était au cours des Trente Glorieuses à un moyen de gestion de la contrainte budgétaire, est bien compris par les établissements de crédit, notamment spécialisés⁷, eux-mêmes. Ainsi, au mois de juin 2007, la société Swiss Life a annoncé le lancement, en partenariat avec Sofinco, d'un crédit *revolving* destiné au financement des dépenses de santé ayant trait aux soins dentaires, à l'optique ou aux prothèses auditives. Si cette prise en compte commerciale du rôle social du crédit interroge en priorité la défaillance du système de protection sociale et l'accès au droit à la santé pourtant inscrit dans la Constitution, elle ne rend que plus évidente la nécessité de se pencher sur le sort de ceux dont les situations ne permettent pas de jouer le jeu marchand et, partant, sur les contours d'un «droit au crédit».

7. L'appellation «établissement de crédit» regroupe l'ensemble des établissements agréés par le Comité des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (CECEI) et habilités à exercer certaines activités bancaires et financières. On distingue deux types d'établissements de crédit. Certains bénéficient d'un agrément de plein exercice : les banques de détail. D'autres disposent d'un agrément restreint, qui ne les autorise à effectuer que certaines activités : les établissements de crédit spécialisés (par exemple, en matière de crédit : Cetelem, Cofinoga, Sofinco).

Réalité des difficultés d'accès

S'interroger sur un « droit au crédit » laisse entendre qu'il existe des difficultés d'accès qui justifieraient sa mise en œuvre. Début 2004, 27,7 % des ménages étaient endettés à la consommation, dont environ un tiers cumulaient cet endettement avec un endettement immobilier (Houdré, 2007). Toutefois, cela ne revient pas à dire que 72,3 % des ménages étaient exclus du crédit à la consommation. D'une part, il faudrait ôter les 20 % de ménages endettés uniquement au titre de l'immobilier et, d'autre part, décompter tous ceux qui auraient pu avoir accès au crédit à la consommation mais n'en avaient tout simplement pas besoin au moment de l'enquête.

Combien d'exclus du crédit de trésorerie ?

Il n'existe pas à ce jour d'étude qui ait tenté de quantifier cette population. Les seules données disponibles sont celles issues d'une comparaison internationale menée pour le ministère du Commerce et de l'Industrie britannique (Department of Trade and Industry) au sujet des effets du taux de l'usure sur les difficultés d'accès au crédit (Policis, 2004). Bien que ne portant que sur le premier quintile de la distribution des revenus, cette étude indique pour la France que 57 % de ces ménages estiment qu'il leur est impossible ou difficile d'obtenir un crédit de 750 euros et que, parmi eux, 42 % subissent des conséquences négatives au travers de l'impossibilité de réaliser certains achats alors qu'ils s'estiment en mesure de rembourser le crédit nécessaire. Selon cette étude, il y aurait donc 2 850 000 ménages (11,4 % de l'ensemble des ménages) faisant face à des difficultés d'accès et 1 197 000 (4,8 % de l'ensemble des ménages) qui subissent des privations dues à ces difficultés d'accès. Ne portant que sur les 5 millions de ménages aux revenus les plus faibles, il convient de considérer ces chiffres avec prudence⁸ : des ménages n'appartenant pas au premier quintile peuvent également ne pas avoir accès au crédit alors qu'ils en ont besoin.

On pense notamment aux personnes inscrites au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP), inscription faisant suite à un incident caractérisé⁹ ou au dépôt d'un dossier de surendettement. Fin 2006, plus de 2,3 millions de personnes étaient fichées au FICP, dont une partie dans le cadre de mesures relatives au traitement du surendettement. Ces personnes se verront refuser l'accès au crédit par les prêteurs bien que, légalement, rien ne s'oppose à ce qu'ils acceptent leur demande¹⁰. S'ils la refusent, c'est que le droit prévoit qu'ils ne pourront

8. Babeau (2006) indique également qu'il convient d'interpréter ces chiffres avec prudence en raison de l'échantillon de personnes interrogées, qui n'est « que » de 900 personnes. Considérant les ménages qui subissent des privations dues à ces difficultés d'accès, il décide par mesure de prudence de diviser ce chiffre par deux. Il y aurait donc selon lui 600 000 personnes véritablement exclues du crédit à la consommation.

9. La définition d'un incident caractérisé diffère selon les types de prêts. Il s'agit, par exemple pour un crédit remboursable mensuellement, du défaut de remboursement d'une somme atteignant au moins le double de la dernière échéance due. Dès qu'un incident caractérisé est constaté, l'établissement de crédit informe le débiteur qu'il dispose d'un délai d'un mois pour régler l'incident à compter de la date d'envoi de l'information. À défaut, il le déclarera à la Banque de France pour inscription au FICP.

10. Pour les personnes ayant un plan de surendettement en cours, la souscription d'un nouveau crédit sans l'accord préalable de la commission de surendettement rend le plan caduc.

se retourner contre l'emprunteur en cas d'impayés. En revanche, du point de vue des personnes inscrites, on peut s'interroger sur la pertinence de cette impossibilité de recourir au crédit. Les raisons de leurs impayés, l'ancienneté de leur inscription et leur situation actuelle devraient être prises en compte dans la réponse apportée.

L'existence des difficultés d'accès... ciblées ?

Si la quantification précise du nombre de ménages ou personnes exclus du crédit reste un objet de débat, démontrer que ces difficultés existent est en revanche beaucoup plus aisé. Babeau (2006) en donne une illustration en s'intéressant à la répartition des nouveaux crédits octroyés en 2000 par décile de revenu. Bien qu'anciennes, ces données montrent la corrélation étroite entre ces deux variables, au moins jusqu'au neuvième décile. Pour le dixième, Babeau indique que le montant du revenu annuel par tête est de plus de 25 000 euros contre 16 000 pour le neuvième, expliquant que ces ménages puissent « dans de nombreux cas s'en passer » (Babeau, 2006, p. 19). Le tableau 1 ci-après présente ces résultats.

Tableau 1

La répartition des nouveaux crédits à la consommation selon le décile de revenu des ménages en 2000, en %

Décile (du plus modeste au plus aisé)	Poids dans la population des individus	Part du revenu disponible	Part dans la production de nouveaux crédits	Ratio part du revenu sur part dans les nouveaux crédits
1	5,1	2,8	1,3	46,4
2	5,6	4,5	3,0	66,7
3	6,8	5,6	4,0	71,4
4	7,8	6,8	7,8	114,7
5	9,4	8,1	9,3	114,8
6	10,5	9,5	11,2	117,9
7	12,1	11,0	12,0	109,1
8	13,7	12,8	13,7	107,7
9	14,5	15,3	19,2	125,5
10	14,5	23,7	18,6	78,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Sources : Babeau, 2006.

Si l'on admet, à la suite des travaux de l'Onpes (Gloukoviezoff, 2004) et de Policis (2004), l'existence de besoins insatisfaits en matière de crédit, les difficultés d'accès apparaissent de manière flagrante : 50% des ménages aux revenus les plus faibles ont accès à 25% des crédits accordés sur une année, alors que les 50% avec les revenus les plus élevés en représentent 75%. Le ratio part des crédits obtenus/part qu'occupe le décile dans la distribution des revenus en donne une vision encore plus précise : se situant entre 107% et 125% pour les ménages des quatrième au neuvième déciles, il chute à un peu plus de 70%, puis 66% et enfin 46% à mesure que l'on se rapproche du premier décile. Babeau (2006) note ainsi que leur part

dans la production nouvelle de crédit (8,3 %) est bien inférieure à leur part dans le revenu disponible (près de 13 %). « Symétriquement, les six déciles intermédiaires (numérotés de 4 à 9 dans le tableau) rassemblent 63,5 % du revenu disponible des ménages mais 73,2 % des nouveaux crédits » (Babeau, 2006, p. 19).

En l'absence d'une étude explicitement dédiée à la mesure et à l'identification des personnes ou ménages n'ayant pas accès au crédit à la consommation, il est téméraire d'en proposer un profil socioéconomique. On peut cependant supposer que la faiblesse ou l'irrégularité des revenus, ainsi que l'instabilité professionnelle ou familiale, sont des éléments clefs. D'ailleurs, les enseignements issus des travaux menés sur cette question dans les pays voisins étayaient cette hypothèse. Majoritairement, ce sont les travaux anglo-saxons qui apportent un éclairage documenté. Il apparaît que les caractéristiques des personnes n'ayant pas accès aux différents types de produits bancaires sont marquées par une forte régularité. Ces difficultés d'accès concernent ainsi davantage les chômeurs de longue durée, les retraités, ceux dans l'incapacité de travailler pour des raisons de santé, les personnes à la tête d'une famille monoparentale, certaines minorités ethniques, et les allocataires de minima sociaux (Kempson, Whyley, 1999 ; Kempson *et al.*, 2000 ; Sinclair, 2001 ; Carbo *et al.*, 2005 ; Corr, 2006). Sans prétendre dériver directement de ces observations un constat pour la situation française, il est intéressant de constater que ceux ayant la probabilité la plus grande de faire face aux difficultés d'accès sont ceux dont le rapport à l'emploi ou la situation familiale sont les plus délicats. Ce sont d'ailleurs ces deux éléments qui paraissent avoir le pouvoir explicatif le plus fort (Kempson, Whyley, 1999). Pour la situation française, il apparaît que la majorité des profils mentionnés précédemment sont également ceux qui font face aux difficultés les plus importantes dans leur relation à l'emploi (Cerc, 2006).

Les causes des difficultés accès : entre sélection et auto-exclusion

Si quantifier les personnes n'ayant pas accès au crédit et préciser leur profil est utile dans le cadre de la définition d'un « droit au crédit », il est surtout essentiel de comprendre pourquoi ces difficultés d'accès existent. Les raisons sont à rechercher dans deux directions : du côté de l'offre et du côté de la demande. Du côté de l'offre, il s'agit des pratiques de sélection directe (refus d'une demande de crédit) ou indirecte (ne pas faire de publicité en direction de certains publics, rendre ses offres accessibles uniquement par l'intermédiaire de certains magasins). Elles permettent aux établissements de crédit spécialisés ou non d'éviter certains profils d'emprunteurs qu'ils ne désirent pas avoir dans leur clientèle. Du côté de la demande de crédit, les difficultés d'accès peuvent s'expliquer par des pratiques d'auto-exclusion. Il s'agit de personnes qui, parce qu'elles anticipent une réponse négative ou parce qu'elles ont peur de souscrire à un crédit, préféreront y renoncer (Gloukoviezoff, 2004¹¹).

11. On peut rapprocher ces pratiques d'auto-exclusion de celles de non-recours (*non take up*) aux services de prestations sociales (Hamel, 2006).

Sans s'intéresser dès à présent au bien-fondé de ces pratiques de sélection ou d'auto-exclusion, ce que nous voulons souligner ici c'est que dans les deux cas ce qui les légitime tient au risque que des difficultés surviennent une fois le crédit accordé. En effet, si les prêteurs refusent certains clients, c'est parce qu'ils estiment que la probabilité pour que ces derniers rencontrent des difficultés de remboursement est telle qu'ils ne pourront pas rembourser leur crédit de manière rentable¹². Ils préfèrent donc éviter de tels clients. À l'inverse, si des clients qui ont besoin d'un financement renoncent d'eux-mêmes au crédit, c'est parce qu'ils craignent que le recours à ce produit se traduit par des difficultés plus grandes encore. Ces difficultés tiennent non seulement au fait de parvenir à rembourser chaque mensualité, mais également de parvenir à supporter les frais associés à l'éventuel manquement à l'une d'entre elles. Savoir si ces craintes sont surestimées par les offreurs ou les demandeurs sera abordé plus tard, ce qui importe ici est de souligner que les difficultés d'accès ne peuvent être comprises en dehors de la prise en compte de l'éventualité de difficultés survenant une fois le crédit accordé. Dès lors, définir un « droit au crédit » qui permette de lutter efficacement contre les difficultés d'accès suppose inévitablement de s'intéresser aux difficultés d'usage.

Difficultés d'usage : malendettement et surendettement

Le crédit à la consommation étant un produit risqué tant pour l'emprunteur que pour le prêteur, il n'est pas possible de définir un « droit au crédit » qui consisterait en un accès universel et inconditionnel¹³. Pour borner ce « droit au crédit », pour lui donner du sens, il importe donc de comprendre quelles sont les difficultés d'usage qui peuvent survenir.

Le surendettement

S'il n'est pas simple de quantifier la population concernée par les difficultés d'accès au crédit, le faire pour celle concernée par les difficultés d'usage ne se révèle pas beaucoup plus facile. Là encore, le principal problème tient à la définition des situations caractérisées par des difficultés d'usage. Il est en effet nécessaire de distinguer différents degrés de difficultés. Il est raisonnable de considérer qu'il existe un continuum de situations marquées par des problèmes d'endettement dont l'aboutissement est le surendettement. En France, une situation de surendettement

12. C'est bien la rentabilité globale de l'opération qui importe. Le fait qu'un client rencontre des difficultés pour rembourser un crédit n'est pas un problème. Ce peut même être une occasion d'augmenter la rentabilité de l'opération pour l'établissement financier. Cependant, cela n'est vrai qu'à condition que ce client soit suffisamment solvable pour assumer le surcoût lié à ses difficultés et qu'il parvienne finalement à rembourser le crédit.

13. Les avances sur prestations consenties par les caisses de protection sociale, ou dans d'autres cas par les centres communaux d'action sociale (CCAS), constituent, dans le cadre d'une législation d'aide sociale, une forme d'accès à un crédit social en apparence exonéré des risques marchands. Cependant, si le prélèvement des remboursements à la source permet d'assurer le créancier d'être remboursé, les risques pour l'« emprunteur » ne sont pas supprimés : l'avance permet de faire face à la dépense imprévue, toutefois la diminution des prestations entraînée par les remboursements peut affecter durablement et lourdement la réalisation des dépenses quotidiennes au cours des mois qui suivront.

se définit par le dépôt d'un dossier auprès d'une commission départementale de surendettement. Il s'agit donc d'une définition administrative du phénomène. On considère qu'aujourd'hui environ 750 000 ménages sont en situation de surendettement au sens où ils ont un dossier en cours, soit 2,8 % de l'ensemble des ménages.

Une première critique adressée à cette manière de mesurer le surendettement est qu'elle laisse de côté ceux qui seraient objectivement éligibles aux solutions proposées par les commissions de surendettement mais qui, soit n'en ont pas connaissance, soit décident de ne pas y recourir. Pour pallier cette carence, l'Observatoire de l'endettement des ménages propose de considérer une population qu'il nomme «ménages fragiles» (Mouillart, 2007). Ces ménages sont définis par le croisement de trois critères : avoir déposé un dossier de surendettement, être dans une situation telle que les dettes sont inévitables, ou faire face à des charges trop élevées par rapport aux ressources. Environ 4,1 % des ménages français appartiendraient à la classe des ménages fragiles, soit près d'un million. L'évolution apportée par l'Observatoire de l'endettement des ménages permet de résoudre la faiblesse de la définition précédente ; cependant elle se heurte encore à une autre limite liée à son objet : en se focalisant sur les situations pouvant être apparentées à du surendettement, ou au moins à des situations à risque de surendettement, elle laisse de côté les situations marquées par la présence de difficultés d'usage mais dont la gravité n'est pas similaire au surendettement. Il convient d'élargir la focale pour saisir également cette réalité.

Le malendettement

Le surendettement constitue une forme extrême des difficultés d'usage ; et il existe un ensemble de situations où les personnes rencontrent des difficultés financières et des problèmes pour rembourser leur crédit, sans pour autant ne plus parvenir à y faire face. Ce type de situations précède chronologiquement le surendettement, mais n'y conduit pas systématiquement. Elles n'en constituent pas moins une véritable épreuve pour les ménages qui y sont confrontés, notamment en raison du coût lié aux frais qui accompagnent ces difficultés. En dépit de leur hétérogénéité, ces situations peuvent selon nous être regroupées comme s'apparentant à des situations de «malendettement», terme popularisé par le médiateur de la République (2007). Ces situations ont en commun d'être marquées par l'existence d'un endettement dont les caractéristiques se révèlent inappropriées au regard de la situation actuelle du ménage. En dehors des raisons de cette inadéquation, que nous considérerons ultérieurement, la question qui se pose est celle de la mesure de ces situations et donc des indicateurs qui permettent de les identifier. Différentes possibilités sont offertes : considérer le taux d'effort en est une (encadré 1), s'intéresser à l'existence de difficultés de remboursement en est une autre.

En matière de difficultés de remboursement, il semble que deux voies puissent être suivies : l'une, objective, se base sur le FICP, la seconde, subjective, repose sur l'appréciation que portent les personnes sur leur situation financière. Aucune des deux n'est totalement satisfaisante.

*Encadré 1***Taux d'effort et difficultés d'usage**

L'Insee indique que l'endettement des ménages se caractérisait en 2004 par une dette moyenne de 40 000 euros par ménage (crédits de trésorerie et immobiliers confondus) avec un taux d'effort moyen, c'est-à-dire la part des charges de remboursement des crédits dans le revenu disponible, avoisinant 21 % (Houdré, 2007). Il est également noté que « ces charges dépassent 40 % des revenus disponibles pour près de 3 % des ménages et 30 % des revenus disponibles pour près de 7 % des ménages. Début 2004, 1,8 million de ménages étaient donc en situation de risque de surendettement » (Houdré, 2007, p. 1).

Cette approche, qui assimile taux d'effort supérieur à 30 % et risque de surendettement, reprend l'idée largement répandue selon laquelle il serait trop risqué d'aller au-delà d'un endettement représentant un tiers des revenus. Souvent utilisée par les banquiers pour justifier le refus d'une demande de crédit, cette norme sans fondement scientifique ou légal est pourtant reprise dans une proposition de loi de 2003 portant sur la création d'un fichier recensant l'endettement des crédits des particuliers¹⁴. Cette loi souhaitait rendre obligatoire la consultation de ce fichier par le prêteur, « lequel doit s'assurer que l'endettement total du débiteur ne dépasse pas un tiers de ses ressources disponibles » (cité par Crosemarie, 2007). Mais est-ce un indicateur pertinent de difficultés d'usage et de surendettement ?

Pour répondre positivement à cette question, il faudrait que le lien de causalité établi entre le risque de difficultés mesuré par cet indicateur et la réalisation de ces risques soit vérifié. Il semble que ce ne soit pas le cas. Une étude de la société Sovac sur 50 000 dossiers de prêts accordés montre que le taux d'impayé le plus élevé concerne les emprunteurs ayant un taux d'effort compris entre 20 et 30 %, alors que le taux d'impayé le plus faible est le fait de ceux endettés à plus de 50 % (Rebière, 2006). La faiblesse de ce lien est d'ailleurs confirmée par les emprunteurs eux-mêmes, dans la mesure où plus de la moitié des ménages ayant un taux d'effort supérieur à 30 % déclarent s'en sortir (Crosemarie, 2007).

Les carences de cet indicateur s'expliquent principalement par l'imparfaite prise en compte de la contrainte budgétaire réelle qui pèse sur les ménages. D'une part, un même taux d'effort pourra masquer des conséquences très différentes selon le niveau de revenus des personnes. Il est en effet beaucoup plus facile de supporter un taux d'endettement de plus de 40 % lorsque les revenus annuels disponibles s'élèvent à plus de 50 000 euros (8,6 % de la population en 2003) que lorsqu'ils sont inférieurs à 10 000 euros (9,9 %). Les travaux d'Accardo *et al.* (2007) précédemment cités sont à ce titre particulièrement éclairants sur la marge de manœuvre budgétaire dont disposent les ménages selon leur niveau de revenus. D'autre part, à niveau de revenus égal, la composition du budget peut varier significativement en raison d'autres éléments que les seuls crédits. Ainsi, l'intégration du loyer dans le taux d'effort moyen des ménages endettés uniquement au titre des besoins de trésorerie le fait passer de 12 % à 34 % (Monrose, 2003).

Mesurer le surendettement ou les difficultés d'usage par le recours à l'indicateur qu'est le taux d'effort des ménages a le mérite de la simplicité. Il nous semble cependant qu'il ne peut être retenu comme un indicateur pertinent.

14. Proposition de loi n° 1071 du 24 septembre 2003 présentée par Jacques Masdeu-Arus.

Fin 2006, un peu plus de 2,3 millions de personnes étaient recensées au sein du FICP. Il convient néanmoins de considérer ce chiffre avec prudence pour évaluer la population concernée par les difficultés de remboursement. La première raison est liée aux conditions qui président à l'inscription au sein de ce fichier : elle fait suite à la survenue d'un incident caractérisé. Les ménages ou les personnes qui multiplient les mensualités impayées mais parviennent néanmoins à éviter le fichage ne sont ainsi pas prises en compte. La seconde est que les personnes recensées dans ce fichier le sont à différents titres, et tous ne peuvent être apparentés à des difficultés d'usage. Il faudrait ainsi soustraire les auteurs d'escroqueries qui ne sont pas concernés par des difficultés d'usage. Il est également nécessaire de garder en tête qu'une partie des personnes fichées au sein du FICP le sont au titre du surendettement. Plus de 767 000 mesures prises dans le cadre d'un dossier de surendettement étaient ainsi référencées fin 2006, nombre auquel il faut ajouter les 151 000 dossiers en cours d'instruction. La difficulté statistique est que ces mesures et dossiers concernent des ménages. Il faudrait donc déduire des 2,3 millions de personnes fichées celles concernées par ces mesures et dossiers en cours. Enfin, pour connaître le nombre de personnes pour lesquelles l'inscription implique des difficultés avec les crédits de trésorerie, il faudrait affiner le dénombrement. On sait que pour les près de 3 millions d'incidents enregistrés au FICP, seuls 3,6% concernent des prêts immobiliers alors que 13% concernent des achats à tempérament, 18,2% des découverts, et 62,4% des prêts personnels ou des crédits *revolving*. Ce sont ainsi 93,6% des incidents qui impliquent des crédits de trésorerie. La question qui se pose est de faire le lien entre nombre d'incidents et nombre de personnes.

Au côté de cette mesure objective des difficultés de remboursement des crédits de trésorerie, se trouve celle subjective de l'évaluation que les personnes portent sur leur propre situation financière. Crosemarie (2007) indique ainsi que 15% des ménages français déclarent éprouver des difficultés à rembourser leurs dettes, ce qui correspond à plus de 3 600 000 ménages, soit 7,5 millions de personnes. Rebière (2006) propose de compléter cette prise en compte statique par une prise en compte dynamique. À partir de données allant de 1994 à 2002, il montre que « 28% des individus de plus de 18 ans présents à toutes les vagues ont vécu dans un ménage ayant connu des problèmes de remboursement durant au moins une année » (p. 116). De plus, indique-t-il, 11% des individus ont connu au moins trois années d'impayés et 5% au moins cinq années sur les huit prises en compte par l'enquête. Il souligne ainsi que « 5% de la population française a connu plus d'années comportant des impayés que d'années sans difficultés financières, c'est-à-dire plus de deux millions d'individus » (p. 116).

Ces données subjectives présentent l'inconvénient apparent de mêler difficultés financières liées aux crédits et celles liées aux autres charges qui pèsent sur les ménages. Pour éviter ce problème, il est possible de s'intéresser uniquement aux ménages endettés au titre du crédit, 50,9% des ménages selon l'Observatoire de l'endettement des ménages (Mouillart, 2007). Il apparaît alors que 13,8% d'entre eux trouvent leurs charges de remboursement trop élevées ou beaucoup trop élevées (soit 7% de l'ensemble des ménages). Cette appréciation varie significative-

ment si l'on considère la nature de l'endettement : seuls 7,6% des emprunteurs au titre de l'immobilier uniquement portent un tel jugement sur leur situation, alors qu'ils sont 15,5% lorsque leur endettement est mixte et 18,2% lorsqu'il est composé uniquement de crédit de trésorerie.

Complexité des pratiques

Mais est-il pertinent de se limiter à la prise en compte des difficultés (ou du jugement négatif) portant directement sur les remboursements des crédits? Ce serait négliger l'existence de « stratégies » budgétaires de la part des ménages, qui peuvent « préférer » être en situation d'impayé à l'égard de certains créanciers plutôt que d'autres. Ainsi, certains ménages à faibles revenus expliquent que lorsqu'ils n'ont pas les moyens de faire face à l'ensemble de leurs charges, ils payent en priorité celles pour lesquelles la situation d'impayé est la plus coûteuse ou la plus problématique. Les dettes bancaires font partie de ce groupe prioritaire (Gloukoviezzoff, Lazarus, 2007). Ces éléments qualitatifs sont validés quantitativement par les travaux de Rebière (2006), qui mettent en lumière l'existence d'une hiérarchie des priorités en matière de paiement. « Ce sont les crédits immobiliers qui connaissent le moins d'incidents (moins de 1% des ménages, sauf en 1994), puis les crédits à la consommation (entre 2 et 2,5% des ménages). Viennent ensuite les loyers et versement d'impôts » (Rebière, 2006, p. 110). Cette hiérarchisation, qui consiste à ne pas honorer en priorité les factures d'électricité, de gaz et d'eau, se vérifie quelle que soit la nature de l'endettement. En 2001, pour les emprunteurs au titre du crédit à la consommation uniquement, les charges courantes d'énergie sont les moins payées (15,9% de ces ménages), puis viennent les remboursements de crédit (6,6%), le loyer (6%) et les impôts (4,1%) [Rebière, 2006¹⁵].

Le fait que les mensualités des crédits sont honorées ne signifie donc pas que l'accès au crédit du ménage est approprié. Les difficultés liées à l'inadéquation entre les ressources et les caractéristiques des charges d'endettement peuvent ne s'exprimer que sur des aspects précis de ces charges, à savoir les charges courantes. Un ménage peut ainsi se trouver en situation de « malendettement », puis de surendettement alors même qu'il ne connaît aucun impayé de crédit. À ce titre, il est particulièrement intéressant de remarquer qu'en Belgique, parmi les 30% de ménages ayant un dossier de surendettement en cours sans avoir eu de crédits défaillants, un tiers d'entre eux (soit 9% des ménages surendettés) détiennent pourtant au moins un crédit. Ainsi, 9% des surendettés belges sont en situation de surendettement parce qu'ils ne peuvent plus faire face à leurs charges courantes ou leurs impôts, alors qu'ils continuent à honorer régulièrement leurs crédits¹⁶. Comprendre les difficultés d'usage qui portent sur le crédit suppose donc de considérer la situation financière globale du ménage. Le nombre de ménages concernés par ces difficultés s'étend ainsi de 750 000 ménages ayant un dossier de surendettement en cours aux 3,6 millions de ménages déclarant rencontrer des difficultés pour rembourser leurs dettes.

15. Cette hiérarchie peut être modifiée pour les locataires au sein de logements sociaux, qui peuvent préférer honorer leurs charges courantes à leur loyer en cas d'insuffisance de ressources.

16. Exploitation personnelle des données de la Centrale positive belge (BNB, 2007).

Les caractéristiques des personnes et ménages concernés

Du surendettement au malendettement, en passant par les ménages fragiles, quantifier le nombre de ménages ou de personnes concernés par ces situations n'est pas chose aisée. Définir leur profil l'est encore moins en l'absence d'une base de données homogène pour l'ensemble de ces populations. En revanche, en matière de surendettement, un certain nombre d'éléments sont d'ores et déjà disponibles, notamment grâce aux travaux de la Banque de France (2005).

Si l'on s'intéresse aux caractéristiques professionnelles des surendettés, il apparaît que les employés et ouvriers représentent 55 % de cette population et les chômeurs et inactifs 34 %. Ces deux catégories composent donc à elles seules 89 % des surendettés. Quant aux ressources, 30 % des surendettés disposent de plus de 1 500 euros par mois, 25 % ont entre 1 500 euros et le Smic¹⁷, 40 % se situent entre le Smic et le RMI¹⁸, et 5 % ont un niveau de ressources inférieur au RMI. Si l'on s'intéresse à présent aux caractéristiques familiales, les surendettés sont une majorité à être célibataires, divorcés ou veufs (64 %), ou à avoir au moins une personne à charge (53 %). La probabilité d'être surendetté augmente d'ailleurs avec la présence d'enfants. Cela peut sans doute s'expliquer par le fait que les ménages ayant des enfants ont une proportion particulièrement élevée de dépenses qui ne peuvent être réduites (Rebière, 2006) et qu'une naissance est souvent accompagnée par la réduction du temps de travail de l'un des parents, voire son arrêt complet (Berthoud, Kempson, 1992). Au niveau européen, on note également que les ménages de moins de 30 ans ont une probabilité plus forte d'être surendettés et ce principalement au regard du crédit à la consommation (Kempson *et al.*, 2004¹⁹). Ce n'est dès lors pas une surprise de constater au niveau français (Rebière, 2006) ou européen (Kempson *et al.*, 2004) que les familles monoparentales sont plus exposées au risque de surendettement dans la mesure où, à côté des problèmes spécifiques à ce type de ménage, ils cumulent souvent les difficultés : ils sont jeunes, ont des enfants et ont souvent connu une chute des ressources à la suite d'une rupture relationnelle.

Comparée à la population qui n'a pas accès au crédit, celle qui rencontre des difficultés d'usage semble donc se différencier légèrement par un niveau de ressources moyen plus élevé, ou au moins couvrant un spectre plus large. Cette différence s'explique sans doute par le fait que, pour rencontrer des difficultés d'usage, il faut au préalable avoir eu accès au crédit. Néanmoins, les recoupements entre ces deux populations interrogent la rationalité des modalités d'octroi et de suivi mises en œuvre par les établissements financiers. D'ailleurs, la population confrontée au

17. Au 1^{er} juillet 2007, le montant mensuel du Smic à temps complet (151,67 heures) est de 1 280,07 euros brut et de 1 005,27 euros net.

18. Au 1^{er} janvier 2007, le montant du RMI pour une personne seule sans enfants était de 440,86 euros, de 661,29 euros pour un couple ou une personne seule avec un enfant, de 793,55 euros pour un couple avec un enfant ou une personnes seule avec deux enfants, et de 925,81 euros pour un couple avec deux enfants (il faut ensuite ajouter 176,34 euros par enfant supplémentaire).

19. Il est à noter qu'un phénomène nouveau émerge : le surendettement de ménages plus âgés, qui souscrivent des crédits pour aider leurs enfants à s'installer.

malendetté et au surendetté reste marquée par la précarité et les ruptures. En témoigne le fait que 73% des dossiers de surendetté déposés font suite à un licenciement, une séparation ou un problème de santé (Banque de France, 2005). Ces ruptures, souvent qualifiées d'«accidents de la vie», mettent à mal les relations financières établies et se révèlent un facteur essentiel dans le développement du surendetté. Ce n'est cependant pas le seul.

Caractéristiques et limites de la relation de crédit

L'identification des causes des difficultés d'usage est un enjeu central en vue de définir un «droit au crédit». La proportion élevée de ruptures précédant le dépôt d'un dossier de surendetté conduit la Banque de France à distinguer entre «surendetté passif», pour lequel elles interviennent, et «surendetté actif», dont elles sont absentes. Cette distinction a le mérite principal d'avoir permis de dépasser les lectures simplistes qui faisaient du surendetté le simple résultat d'une accumulation excessive de crédits par des consommateurs irresponsables.

Toutefois, en dépit de cet apport, cette distinction peut également se révéler un handicap si elle est considérée de manière un peu trop mécanique. Tout d'abord, le recours à l'expression «accident de la vie²⁰» donne à penser que les difficultés rencontrées sont le fruit du hasard ou du destin. Elles sont pourtant le résultat autant des caractéristiques individuelles que de l'organisation du marché du travail, de la protection sociale et de l'évolution des modes de vie, et ne peuvent donc pas être désocialisées. Ensuite, après un divorce par exemple, une personne pourra continuer à souscrire à d'autres crédits pour faire face à ses nouveaux besoins, et ainsi aggraver son endettement qui deviendra rapidement surendetté²¹. La cause principale est bien alors le divorce et ses conséquences économiques, mais les souscriptions supplémentaires de crédit ne doivent pas être ignorées. Enfin, pour le surendetté actif cette fois, ce n'est pas parce qu'aucun événement n'est identifié comme déséquilibrant brutalement le budget que la situation initiale était financièrement supportable. La faiblesse des ressources au regard des besoins peut à elle seule expliquer le développement du surendetté. Les causes exactes d'une situation de surendetté sont ainsi à rechercher aussi bien du côté de l'emprunteur que du ou des prêteurs lorsque l'on considère le cas particulier, mais elles sont également à envisager comme le résultat d'un phénomène social. La notion d'«accident de la vie» et la distinction actif/passif ne sont donc que des éléments d'une grille de lecture qu'il faut se garder de naturaliser.

20. Expression qui fait son apparition à la fin des années 1980 au moment des débats sur la loi Neiertz instituant la procédure de surendetté.

21. Nous pourrions également prendre l'exemple d'un durcissement des conditions d'accès et d'usage fixées par les banques suite à cette rupture, qui participe à l'aggravation de la situation.

Le surendettement, et avec lui l'ensemble des manifestations des difficultés d'usage, résulte de l'articulation de trois principaux éléments socialisés : la situation de l'emprunteur, ses compétences financières et les caractéristiques de l'offre de crédit.

Compétences budgétaires et financières

Souvent, c'est le manque de compétences des personnes qui attire l'attention. En effet, comment expliquer autrement l'empilement fréquent des différents crédits qui composent la dette des personnes surendettées ? C'est notamment le cas des crédits *revolving*, qui sont en moyenne de six par dossier. L'hypothèse sous-jacente est que, si les consommateurs étaient plus compétents en matière budgétaire et financière, ils ne solliciteraient pas autant de crédits et éviteraient autant que possible le surendettement. Bien que de bon sens, cette lecture simplifie à l'extrême les mécanismes à l'œuvre.

Tout d'abord, il n'est pas inutile de préciser que les personnes appartenant à des ménages à faibles ressources n'ont pas un niveau de compétences budgétaires plus faible que l'ensemble de la population. Ces personnes sont tout aussi efficaces pour « joindre les deux bouts », comme le montre une étude menée auprès de la population britannique (Atkinson *et al.*, 2006) dont les conclusions peuvent raisonnablement être appliquées à la situation française. En revanche, là où des carences sont observées, c'est effectivement en matière de connaissances financières. Elles s'expliquent par une moindre utilisation de ces produits : les personnes au niveau de ressources élevé mais ayant peu recours à ces services connaissent ainsi, elles aussi, ce type de carences. Étant moins à l'aise avec les caractéristiques des produits financiers, ces personnes peuvent faire des choix susceptibles de leur nuire. Ainsi, ce jeune couple a recouru, il y a dix ans de cela, à un crédit *revolving* pour financer l'achat d'un véhicule d'occasion de 1 500 euros. Ayant des revenus limités, ils avaient pour habitude de retirer la part de capital des mensualités qu'ils versaient. Depuis dix ans, leur ligne de crédit est donc à zéro, dans la mesure où ils ne remboursent chaque mois que les intérêts. Leur montant cumulé dépasse aujourd'hui le prix de la voiture, qui ne fonctionne plus. C'est à l'occasion de la souscription d'un microcrédit social dans le but de remplacer leur véhicule que le banquier qui étudiait leur dossier leur fait prendre conscience du coût de leur utilisation inappropriée de ce type de crédit (Gloukoviezzoff, Lazarus, 2007). Bien qu'ils n'aient pas connu d'impayés, la charge du remboursement et la permanence de leur dette sont des conséquences des difficultés d'usage qu'ils connaissent.

Cet exemple souligne que le manque de compétences financières ne s'apparente pas à un simple manque de savoirs bancaires de base, comme ce qu'est un crédit *revolving* ou les bases de son fonctionnement. Bien sûr, calculer son coût réel reste quelque chose de délicat, mais ce qui pose véritablement problème c'est de parvenir à faire le lien entre un besoin à financer, la situation actuelle et future probable des personnes, et les caractéristiques des différents produits accessibles. Plus la situation d'une personne est marquée par la précarité, plus la recherche d'une réponse adéquate à son besoin s'avère délicate.

Des situations complexes aux effets multiples

Les situations au sein desquelles évoluent les emprunteurs exercent une influence sur leur prise de décision d'au moins deux manières.

La première réside dans la complexité des différents types de crédits et de leur intégration à la gestion budgétaire future des personnes. La souscription à de tels produits suppose la capacité de se projeter dans l'avenir et de réaliser des simulations budgétaires qui intègrent les différentes possibilités et mettent en lumière les coûts et avantages de tel ou tel crédit. Aujourd'hui, la complexité des choix à faire n'est pas reconnue à sa juste mesure. Sans doute parce que les crédits de trésorerie depuis le découvert jusqu'au crédit *revolving* sont d'usage courant, ils apparaissent comme des produits relativement simples en dépit des risques liés à un accès inapproprié. C'est sans doute pour cela qu'il n'existe pas d'obligation légale de conseil en matière de crédit à la consommation, mais simplement d'information²².

Il est à ce titre intéressant de noter que les risques similaires attachés au recours inadéquat aux produits d'investissement font l'objet d'un traitement différencié. Pour ces produits, la nécessité voire l'obligation de conseil est prise en compte de manière beaucoup plus ferme par le cadre légal. Alors que le rapport Delmas-Marsalet (2005) soulignait la nécessité pour le prestataire de s'assurer des connaissances de son client, de sa situation et du caractère approprié du produit d'investissement (assurance-vie, OPCVM, etc.) auquel il pourrait souscrire, la directive européenne concernant les marchés d'instrument financier (MIF²³) a inscrit ces principes dans la loi. Si les ménages aux ressources et à l'expérience suffisantes pour investir dans de tels produits demandent à être conseillés et donc protégés, pourquoi ceux confrontés à des situations complexes et pensant pouvoir trouver une solution par le recours au crédit ne le seraient-ils pas tout autant ?

Parallèlement à la complexité des produits eux-mêmes, la situation des personnes exerce également une influence sur leur prise de décision d'une seconde manière. Confrontées à des situations d'urgence dues à la faiblesse structurelle des ressources ou à leur discontinuité et à l'obligation de trouver une solution à leurs besoins financiers (parfois pour satisfaire des besoins aussi élémentaires que s'alimenter), ou bien ébranlées personnellement par un événement comme un licenciement, un divorce, le décès d'un conjoint ou un problème de santé, ces personnes voient la mise en œuvre de leurs compétences souvent, et parfois gravement, affectée. Dans ces cas-là, les conseils d'un tiers compétent et en qui ces personnes ont confiance sont un facteur essentiel pour permettre la prise de décision la plus appropriée possible.

22. Les prestataires doivent remettre les documents contractuels à leurs clients, lesquels documents doivent comporter un certain nombre d'éléments légalement définis. Tout au plus, selon les articles 1135 et 1147 du Code civil, le défaut de conseil peut-il être en partie pris en compte à l'encontre des prêteurs, mais sans pouvoir être apparenté à une véritable obligation de conseil. Au niveau européen, la directive crédit récemment adoptée comprenait dans sa version initiale du 11 septembre 2002 une prise en compte substantielle de cette obligation qui n'apparaissait absolument plus dans la version finale (directive du Parlement européen et du Conseil relative aux contrats de crédit aux consommateurs modifiant la directive 93/13/CE du Conseil, du 7 octobre 2005).

23. 2004/39/CE.

Il est dès lors délicat de considérer isolément les compétences financières des personnes et la situation dans laquelle elles doivent les exercer pour prendre des décisions. En témoigne le fait que les banquiers, c'est-à-dire des professionnels des produits de crédit, sont également concernés par le surendettement ou d'autres difficultés d'usage. Les décisions prises en matière de crédit sont donc le fruit de ces deux éléments. Cette analyse souligne que l'intervention d'un tiers disposant d'un minimum d'expertise²⁴ afin d'apporter des conseils personnalisés est indispensable²⁵. Bien sûr, l'efficacité d'un tel conseil est alors dépendante de la participation des personnes elles-mêmes, mais cette limite n'en annule pas pour autant la nécessité. Implicitement, l'identification de cette carence en termes d'expertise extérieure invite à considérer, aux côtés des deux éléments précédents, un troisième : les possibilités offertes à ces personnes par les prestataires.

Les caractéristiques de l'offre

Les caractéristiques de l'offre jouent en effet un rôle déterminant dans le caractère plus ou moins approprié de la réponse apportée à un besoin de financement. Se pose alors la question de l'adéquation initiale entre les besoins de ces personnes et les produits accessibles, puis celle de l'adaptation de ces produits aux éventuelles ruptures. Parmi les éléments qui s'avèrent être particulièrement influents sur l'adéquation du crédit à la situation des personnes, se trouve l'adéquation entre le montant du crédit accordé et celui du besoin à financer. La possibilité d'emprunter de petits montants est particulièrement importante pour les ménages aux faibles ressources (Collard, Kempson, 2005). Aujourd'hui, il est pourtant quasiment impossible d'obtenir un prêt personnel de 500 euros. En deçà de 1500 euros, seuls les découverts bancaires et les crédits *revolving* sont accessibles.

En matière de découvert bancaire, si l'on considère la population des allocataires de minima sociaux pour lesquels des données sont disponibles, il apparaît que ceux disposant d'un compte de dépôt (92 % d'entre eux) y ont moins souvent accès que le reste de la population (43 % contre 65 %) et, lorsqu'ils y ont accès, c'est généralement pour un montant plus faible (57 % ont un montant maximal autorisé inférieur à 300 euros contre 40 % de l'ensemble de la population). Ils l'utilisent en revanche plus que le reste de la population puisqu'ils sont 33 % à déclarer y recourir souvent contre 17 % pour l'ensemble de la population. Cette utilisation plus fréquente ne se fait cependant pas au-delà des limites autorisées puisque, à l'instar du reste de la population, ils sont 67 % à rester dans ce cadre (Daniel, Simon, 2001).

En matière de crédit *revolving*, la principale difficulté tient au fait qu'une fois le besoin initial financé, il reste de l'argent disponible. En effet, si le besoin à financer et donc la somme effectivement empruntée sont bien de 500 euros, le montant total

24. À moins que nous en précisions le statut, nous entendons par là toute personne disposant de l'expertise technique, des compétences relationnelles et des conditions de travail lui permettant de fournir ces conseils. Il s'agit en quelque sorte d'une figure idéale.

25. La relation qui s'établit à l'occasion d'un crédit peut ainsi être considérée comme une relation de service. Pour une application plus détaillée de ce concept à la relation bancaire, voir notamment Gloukoviezoff (2005).

disponible sera, lui, de 1 000 et plus probablement de 1 500 euros. Compte tenu des contraintes budgétaires auxquels font face ces personnes, il est particulièrement difficile, même en ayant conscience des risques pris, de ne pas y recourir en cas de tensions accrues, comme l'ont montré l'exemple de l'achat de véhicule précédent et l'étude de l'Onpes sur l'exclusion bancaire (Gloukoviezzoff, 2004).

Outre le problème lié au montant prêté qui concerne plus spécifiquement le crédit *revolving*, ces deux types de crédits se révèlent également beaucoup plus coûteux que d'autres, comme le prêt personnel notamment. Ainsi fin 2003, pour un montant inférieur ou égal à 1 524 euros, leur taux effectif global moyen était de 16,11 % et de 12,39 % pour un montant supérieur, alors qu'il était respectivement de 11,43 % et de 7,20 % pour un prêt personnel (Babeau, 2006). L'offre disponible pour financer des besoins de petits montants, caractéristiques des ménages aux faibles ressources, se révèle donc plus coûteuse et aux caractéristiques moins appropriées. Mais ces limites se manifestent également lorsque des ruptures surviennent.

Là encore, il faut pointer les risques liés aux crédits *revolving* associés aux cartes privatives. Nombre de personnes disposent de plusieurs de ces crédits sans y recourir. Toutefois, suite à une perte d'emploi par exemple, alors que de nouveaux prêts se révéleront inaccessibles, il sera toujours possible de puiser dans les différentes lignes de crédit précédemment accordées et ainsi accroître le risque de surendettement. Si la responsabilité de l'emprunteur est une réalité, elle ne peut être déconnectée du contexte dans lequel il évolue, de l'absence réelle ou supposée de réponses adaptées, et surtout de la responsabilité du prêteur qui lui a accordé ces produits aux caractéristiques spécifiques²⁶.

De même, la responsabilité dans l'aggravation d'une situation est à partager entre emprunteur et prêteur. Si le premier prend des décisions inappropriées, elles découlent pour partie de celles des prêteurs en cas d'incident de remboursement. En effet, alors que face à un changement de situation ou à une discontinuité des ressources il serait nécessaire de rechercher une solution négociée et personnalisée, ce sont davantage les procédures automatisées de traitement des incidents qui s'appliquent, entraînant fréquemment l'accumulation des frais bancaires. Ce corset technique ne favorise pas le dialogue. Il limite les possibilités d'action du salarié de l'établissement financier lorsque celui-ci en a, et il incite le client à trouver des solutions de court terme pour éviter ces frais comme ne pas payer ses factures d'eau ou d'électricité pour honorer ses mensualités de crédit.

Dès lors, si l'on essaye de résumer les causes des difficultés d'usage qui conduisent au malendettement ou au surendettement, on trouve que le cœur du problème se situe dans la possibilité d'accéder à un produit qui corresponde aux besoins spécifiques des personnes ayant de faibles ressources et qui peut s'adapter – et non dégrader la situation – en cas de ruptures. Le défi est alors double, puisqu'il convient d'agir sur les caractéristiques du crédit lui-même (son montant global, celui

26. Un premier pas prudent a été fait dans cette direction par la loi Chatel du 28 janvier 2005, qui indique que la reconduction d'un crédit *revolving* devra être confirmée par l'emprunteur si la réserve et les moyens de paiement assortis ne sont pas utilisés durant trois ans consécutifs.

de ses mensualités, son coût, etc.), mais également sur l'évaluation du risque au début de la relation et sur les modalités de suivi au cours du remboursement. La question d'un « droit au crédit » ne peut donc être posée de manière pertinente sans être reformulée : c'est celle d'un « droit au crédit approprié » dont il s'agit. Cette reformulation a pour but de souligner que le produit « crédit » ne peut être déconnecté des caractéristiques de la prestation dans son ensemble. Un « droit au crédit » n'aurait de sens que dans la mesure où il permettrait un accès aussi large que possible, tout en limitant dans le même temps les difficultés d'usage et leurs conséquences. Pour cela, il importe de parvenir à prendre en compte les différentes contraintes qui pèsent sur les emprunteurs. Toutefois, dans la mesure où il s'agit d'une relation entre emprunteur et prêteur, il est également indispensable de considérer celles relatives aux prêteurs pour pouvoir penser un « droit » qui soit effectif.

Contraintes des établissements de crédit

Les principaux fournisseurs de crédits de trésorerie en France sont les banques de détail²⁷ et les établissements de crédit spécialisés. Un élément qu'il n'est pas inutile de rappeler est qu'aucun d'entre eux n'est un service public ou n'assume de mission de service public en matière de crédit. Tous, sans exception, ont pour finalité de réaliser des profits. L'importance qui lui est donnée peut varier, cependant tous classent cette finalité comme première dans la hiérarchie de leurs objectifs. Ce sont les stratégies pour les atteindre qui peuvent différer significativement. Si nous insistons autant sur la place de la rentabilité, c'est que pour une partie de la population la banque n'est perçue comme un commerce que de manière très diffuse. Il y a des raisons légitimes à cela, comme les modalités qui ont conduit à la bancarisation des Français (quasi-gratuité des produits, forte implication de l'État, etc.) ou le caractère socialement incontournable de ces services lié à la financiarisation ; toutefois, il est indispensable d'avoir en tête cette finalité pour comprendre leurs pratiques (Gloukoviezoff, 2005).

Aux côtés de la recherche de la rentabilité qui est la première contrainte commune aux établissements de crédit, une seconde tient aux modalités de régulation existantes en matière de crédit de trésorerie. Ce droit du crédit encadre leurs pratiques, en leur imposant un certain nombre de règles qui ont pour but autant la protection du consommateur que celle du secteur bancaire dans son ensemble²⁸. Dès lors, les pratiques de ces établissements ne peuvent être comprises que dans le cadre de la problématique suivante : comment distribuer des crédits de la manière la plus rentable possible en tenant compte du cadre réglementaire ? Le défi est alors

27. La Banque postale a récemment reçu le « feu vert » de Bercy pour distribuer des crédits à la consommation à partir de 2009.

28. Les éléments de régulation de l'activité de crédit sont particulièrement nombreux. Il peut s'agir aussi bien de l'obligation de fonds propres pour prévenir le risque systémique que des règles issues de la loi Scrivener de 1978 (notamment délai d'acceptation de l'offre de crédit, puis de rétractation), les obligations de fichage en cas d'incidents, la fixation d'un taux de l'usure, etc. Cet ensemble forme le cadre réglementaire destiné notamment à protéger le consommateur.

de parvenir à évaluer les risques pris aussi précisément que possible et ce à moindre coût. Autrement dit, la réduction du risque qui est au cœur de l'activité de crédit se fait sous la double contrainte de la rentabilité et du respect de la réglementation.

Comment répondre à la contrainte de rentabilité ?

La réponse apportée par les établissements financiers a été l'automatisation et la standardisation des méthodes d'octroi et de suivi des prêts, et plus généralement de l'ensemble des produits bancaires. À partir du milieu des années 1980, les outils que sont les grilles de *scoring* et de gestion de la relation client se sont progressivement intégrés dans leurs manières de faire grâce aux progrès de l'informatique. Ils ont rendu possibles la constitution et l'exploitation des bases de données dont disposent les établissements (historiques des différents prêts, de leur probabilité de défaut, caractéristiques des clients, de leurs habitudes de consommation, etc.). Alors que, jusqu'au milieu des années 1980, c'est principalement la connaissance subjective, l'expertise du banquier en contact direct avec la clientèle qui prévalaient dans la prise de décision d'accorder ou non un prêt, c'est à présent l'évaluation réalisée par ces outils d'analyse qui s'impose (Grafmeyer, 1992 ; Courpasson, 1995 ; Cusin, 2005 ; Gloukoviezoff, 2005).

L'automatisation de la relation de crédit est généralement jugée comme particulièrement efficace (Pastré, 2006) puisqu'elle permet de réduire le coût d'octroi d'un prêt (encadré 2) et d'améliorer la fiabilité statistique de l'évaluation. Sur l'ensemble des prêts accordés, les établissements peuvent prévoir avec précision le taux de défaut qu'ils connaîtront à terme. Il apparaît ainsi que 90% des prêts à la consommation sont remboursés sans difficultés, 8% rencontrent au moins un incident mais trouvent une solution en moins de 60 jours, et seuls 2% posent vraiment problème (Crosemarie, 2007). Ce dernier pourcentage est une moyenne, il peut aller jusqu'à 3,5% pour les établissements ayant une politique de prêt plus risquée.

*Encadré 2***Coût d'un prêt et effets de l'automatisation**

Le coût d'un prêt, c'est-à-dire le taux d'intérêt facturé, s'explique par :

- Le coût d'acquisition d'un nouveau client ;
- Le coût de la ressource pour le prêteur (l'argent qui est prêté). Ce coût est plus élevé pour les établissements de crédit spécialisés, qui ne disposent pas des ressources des déposants contrairement aux banques de détail ;
- Le coût de gestion du prêt. Ce coût ne varie quasiment pas selon le montant du prêt ;
- Le coût des impayés, c'est-à-dire le coût lié aux risques ;
- L'objectif de rentabilité de l'établissement.

L'introduction des systèmes automatisés permet de réduire directement le coût de gestion du prêt et le coût des impayés en supposant moins de main-d'œuvre pour réaliser les différentes opérations. Cofinoga estime le montant moyen des coûts de gestion à 80 euros par prêt (Bourdin, 2006).

Ils réduisent également indirectement le coût de la ressource car grâce au contrôle précis du niveau de risque pris par l'établissement, ils permettent d'acheter la ressource (l'argent) à un prix moins élevé. En effet, à l'instar des emprunteurs, lorsqu'un prêteur veut acheter de l'argent pour le prêter, son niveau de risque, c'est-à-dire le risque moyen des prêts qu'il octroie, est pris en compte par les vendeurs : plus l'établissement à une politique de prêt risquée, plus il paiera cher l'argent qu'il achète.

Toutefois, bien que le système français soit présenté un des plus efficaces au monde (Bourdin, 2006 ; Pastré, 2006), les modalités d'octroi des crédits de trésorerie présentent une double limite : l'existence d'un niveau d'accès particulièrement faible comparé aux autres pays européens s'expliquant en partie par la sélection pratiquée par les établissements (Babeau, 2006 ; Bourdin, 2006) et, dans le même temps, un niveau de surendettement élevé, y compris en comparaison de ce qu'il est au sein des autres pays européens (Rebière, 2006).

Face à ce constat, les voies de réponse esquissées ciblent généralement la seconde contrainte qui pèse sur l'activité des établissements : celle de nature réglementaire (Babeau, 2006 ; Bourdin, 2006 ; Pastré, 2006). C'est ainsi l'absence de fichier positif ou l'existence d'un taux de l'usure jugé inadapté qui sont le plus souvent mis en avant (encadré 3).

Quels sont les effets d'un fichier positif ?

Aujourd'hui, il n'existe pas de fichier positif en France, mais seulement des fichiers négatifs, qui recensent les incidents relatifs aux moyens de paiement scripturaux comme le fichier central des chèques (FCC) et le FICP. L'intérêt supposé de l'introduction d'un fichier positif est que les prêteurs auraient accès à une information plus complète et de meilleure qualité que celle uniquement déclarative quant à la situation réelle d'endettement de leurs clients potentiels. Autrement dit, en

augmentant la quantité et, en théorie, la qualité de l'information disponible²⁹, ce fichier permettrait d'améliorer l'efficacité des grilles de *scoring*. Ce fichier serait donc d'autant plus utile que le prêteur méconnaît l'emprunteur potentiel et que celui-ci est supposé pouvoir lui cacher des informations. Les banques de détail ayant la gestion du compte de leur client, elles ont moins besoin de ce type d'outils que les établissements de crédit spécialisés ou les nouveaux entrants sur le marché du crédit.

Encadré 3

Diversité des fichiers positifs

Des réalités très variées sont désignées par le terme « fichier positif ». À la suite de la typologie de la Cnil, trois catégories de fichiers positifs peuvent être identifiées³⁰.

La première correspond aux *credit bureaus* anglo-saxons. Il s'agit d'entreprises qui collectent des informations sur l'endettement des personnes, leurs difficultés de remboursement de crédit et de charges courantes, ainsi que sur leur situation personnelle et professionnelle. À partir de ces éléments, elles établissent une note correspondant à une estimation du niveau de risque d'une personne : son score de risque. Cette note est achetée par les établissements financiers ou tout autre professionnel qui est reconnu comme ayant légitimement le droit d'accéder à ces informations (opérateur de téléphonie mobile, gestionnaire de logements, etc.).

La deuxième catégorie correspond aux centrales de risque comme la Schufa en Allemagne. Leur activité est relativement proche de celle des *credit bureaus*, si ce n'est leur caractère plus centralisé et l'étendue légèrement plus faible des informations prises en compte. En effet, seuls sont considérés les éléments relatifs à l'endettement et aux défauts de paiement de toute nature et non ceux relatifs aux revenus ou à la situation professionnelle ou personnelle. Ces centrales de risque commercialisent également des scores de risque, qu'elles calculent à partir de leurs bases de données.

Enfin, la troisième catégorie est celle correspondant à la centrale des crédits belge. Il s'agit d'un fichier géré publiquement, qui recense l'intégralité des encours de crédit détenus par les emprunteurs ainsi que les incidents de paiement qui y sont relatifs. Ce fichier doit être consulté obligatoirement par tout prêteur avant l'octroi d'un crédit, mais l'information n'est disponible qu'à un niveau individuel et aucun score de risque n'est commercialisé. En principe, cette base de données n'est donc pas exploitée comme le sont les précédentes. Seuls les établissements financiers ont la possibilité de consulter la centrale des crédits.

En France, le débat porte principalement sur l'introduction d'un fichier positif correspondant à la troisième catégorie. La Cnil a déjà refusé à plusieurs reprises d'accorder son autorisation à l'instauration de fichiers correspondant à la première ou à la deuxième catégorie.

29. La qualité des informations prises en compte et la pertinence des résultats obtenus est un débat essentiel qui est encore insuffisamment mené à cause de la technicité et l'opacité de ces pratiques.

30. Pour une présentation plus détaillée, voir Cnil (2005) ou Crosemarie (2007).

Si on laisse de côté les enjeux concurrentiels liés à l'introduction d'un tel fichier³¹ pour se concentrer sur ses effets en termes d'accès au crédit et de lutte contre le surendettement, les résultats de l'expérience belge demandent à être considérés avec prudence.

Tout d'abord, l'introduction d'un tel fichier en 2003 s'est effectivement traduite par une diminution du nombre de personnes ayant au moins un crédit défaillant : -1,09% en 2004, -1,90% en 2005 et -1,53% en 2006, alors que ce taux était en hausse de 1,19% en 2002. Concernant le montant moyen des arriérés de crédits non recouverts, alors qu'il augmentait de 22% en 2002, il est stabilisé en 2004, en augmentation de 0,64% en 2005 et en baisse de 0,37% en 2006 (BNB, 2007).

Toutefois, outre leur ampleur limitée, ces résultats positifs doivent être pondérés pour deux raisons. La première est que ce sont les résultats obtenus en matière de prêts personnels qui expliquent 87,3% des diminutions constatées. Les défaillances de crédits *revolving* ont continué de croître sur cette période. De même, les effets en matière de surendettement s'avèrent limités. Le nombre de personnes surendettées a ainsi augmenté chaque année : de 9 878 dossiers en cours en 2000 à 57 328 en 2006. Néanmoins, « comme ce fut le cas en 2005, on note en 2006 un ralentissement de la hausse nette³² du nombre de règlements par rapport à celles constatées au cours des années antérieures » (BNB, 2007, p. 11). L'introduction d'un fichier positif produit donc bien des effets positifs, cependant leur ampleur est limitée et ciblée. Cela s'explique sans doute en partie par la nature des difficultés bancaires. Il s'agit moins d'une accumulation irresponsable de crédits de la part des emprunteurs que des effets conjugués de ruptures professionnelles et familiales, de discontinuité des revenus et d'inadéquation entre les besoins des personnes et les produits financiers accessibles.

La seconde raison qui incite à la prudence porte sur l'interprétation de ces résultats. La centrale des crédits n'est en effet qu'un élément d'un ensemble réglementaire destiné à lutter contre l'exclusion bancaire et qui voit notamment les établissements financiers supporter le coût du traitement du surendettement, les débiteurs en difficulté avoir la possibilité de recourir aux conseils de médiateurs de dettes, etc. Il est dès lors difficile d'attribuer à un de ces éléments, indépendamment des autres, les effets observés.

Aux côtés de ces limites techniques actuelles que les résultats futurs obtenus par la centrale belge des crédits ou toute autre expérience pourront potentiellement permettre de dépasser, ce qui conduit à être sceptique quant à l'introduction d'un tel

31. La question de l'introduction d'un fichier positif se structure principalement autour d'un inégal accès à l'information entre les différents acteurs financiers et aux avantages concurrentiels qui en découlent au détriment notamment des nouveaux entrants. Ces éléments expliquent en grande partie les positions favorables ou défavorables à son introduction prises par les uns et les autres, bien plus que les effets potentiels en matière d'accès au crédit ou de lutte contre le surendettement.

32. La hausse nette est la différence entre le volume de nouveaux avis d'admissibilité enregistrés au cours de l'année et le volume d'avis supprimés du fichier au cours de la même année. Ces suppressions résultent de l'échéance des délais réglementaires de conservation des données.

fichier tient aux effets induits par l'utilisation d'une telle base de données au sein d'une société financiarisée. Cette critique rejoint et prolonge celle de la Cnil, qui y voit le risque d'une «suspicion institutionnalisée de la bonne foi du consommateur et de son sens de la responsabilité» (Cnil, 2005, p. 16). Outre la mise en cause de la bonne foi du consommateur, l'existence d'un fichier positif se traduit potentiellement par une dépendance accrue à la qualité des informations qui y sont contenues pour pouvoir établir nombre de relations impliquant un risque de paiement.

Si l'on s'intéresse aux effets indirects des *credit bureaus* aux États-Unis ou de la Schufa en Allemagne, on s'aperçoit que les personnes qui ont connu des difficultés de remboursement d'un crédit ou un impayé de charges courantes voient leur score de risque se dégrader. Ces difficultés ne peuvent être imputées simplement à l'emprunteur. Sont également en cause les évolutions imprévues de sa situation, la faiblesse de ses ressources, la difficulté à évaluer les implications de tel ou tel produit, les caractéristiques inappropriées d'un crédit, le manque de conseil, etc. Alors que le processus qui mène à ces difficultés implique des causalités multiples, ces personnes ne seront plus en mesure d'établir certaines relations comme s'abonner à un opérateur de téléphonie mobile, louer un logement, voire inscrire leurs enfants à l'université³³. En effet, toutes ces relations présentent un risque d'impayé que les prestataires tentent d'éviter en intégrant à leur prise de décision la notation qui découle du fichier positif.

À côté de la suspicion, ce qui risque d'être institutionnalisé par l'introduction d'un fichier positif qui ne serait pas extrêmement encadré ce sont donc les situations d'exclusion. En effet, une personne ayant connu des difficultés financières suite à un accident de la vie se verrait pénalisée de manière cumulative dans de nombreux autres domaines, favorisant l'apparition d'un cercle vicieux. Ces effets soulignent la nécessité de prendre en compte que les produits financiers sont une nécessité sociale dans une société financiarisée. L'évaluation des réponses pouvant être apportées aux difficultés d'accès ou d'usage ne peut être réalisée uniquement d'un point de vue technique. Il est indispensable d'intégrer les coûts et avantages sociaux de telle ou telle réponse.

Faire évoluer le taux de l'usure

La même problématique se présente lorsqu'on se penche sur la seconde réponse potentielle aux difficultés d'accès au crédit : la modification du taux de l'usure. Aujourd'hui, le taux effectif global ne peut excéder d'un tiers le taux moyen pratiqué pour les crédits d'une même catégorie. Cette limite est pointée du doigt (Babeau, 2006 ; Bourdin, 2006 ; Pastré, 2006), car elle s'avère pénalisante pour les petits crédits dont les coûts fixes représentent une part importante du prix et pour les crédits s'adressant à des clients dont le niveau de risque estimé ne peut être

33. Le coût des études supérieures aux États-Unis est tel que les universités consultent le score de risque des parents avant d'accepter leur enfant. Ce coût suppose d'ailleurs fréquemment un endettement étudiant élevé, qui constitue un problème social dans la mesure où ces étudiants commencent leur vie active avec une dette telle que la moindre discontinuité dans leur parcours professionnel post-études peut les faire basculer dans le surendettement.

couvert dans les limites fixées par ce taux. La question qui se pose alors est celle des coûts et avantages de la suppression ou d'une modification du mode de calcul conduisant à une élévation du taux de l'usure au regard de ceux causés par son niveau actuel.

Les données manquent pour évaluer précisément les conséquences positives et négatives liées à l'augmentation du coût du crédit pour les ménages jugés à risque. Toutefois, quelques études (notamment Byrne *et al.*, 2005 ; Howell, 2005) montrent que, dans les pays sans taux de l'usure, le coût particulièrement élevé de ces crédits rend leur usage improductif : au mieux, ils ne permettent pas aux personnes d'améliorer leur situation ; au pis, ils participent à sa dégradation. Ces résultats sont cohérents avec les travaux de Ellis (1998), qui démontrent statistiquement la corrélation étroite entre la suppression de fait du taux de l'usure aux États-Unis en 1978 et le développement du surendettement, résultats confirmés par l'analyse de la situation canadienne. Cette corrélation entre niveau du taux d'intérêt et taux de surendettement n'est pas surprenante. Comme nous l'avons expliqué, une partie du taux d'intérêt est destinée à couvrir le coût du risque pris par l'établissement sur l'ensemble des prêts qu'il accorde. La hausse permise par une suppression ou une modification du taux de l'usure autorise les prêteurs à prendre davantage de risques sans remettre en cause la rentabilité de leur activité voire en l'accroissant. Dès lors, cette hausse se traduit mécaniquement par un accès plus large au crédit, dans la mesure où des emprunteurs au niveau de risque plus élevé peuvent être servis, mais également par un niveau de surendettement plus élevé. En apparence, les termes du débat sont les suivants : dans quel cas le rapport coûts/avantages économiques et sociaux est-il le plus favorable ?

Toutefois, là encore, certains éléments incitent à la prudence. D'une part, est-ce que cette hausse du prix ne pourrait pas accompagner une amélioration des caractéristiques de la prestation de manière à réduire la probabilité de défaillance du client ? D'autre part, il n'est pas certain que l'augmentation du coût des crédits octroyés à ces clients jugés à risque sera proportionnelle à ce niveau de risque. Toujours aux États-Unis, il apparaît que, en matière de crédits, les ménages aux revenus les plus faibles dégagent une rentabilité supérieure à celle des ménages les plus riches, au point de subventionner les conditions tarifaires proposées à ces derniers (Ramsay, 2003). Indirectement, on observe un mécanisme proche en France entre le crédit immobilier intrinsèquement très peu rentable pour les établissements prêteurs et accessible principalement à une clientèle aisée, et le crédit à la consommation plus largement diffusé et dégageant des marges significatives. Ainsi, « sur le crédit à la consommation, les retours sur fonds propres atteignent des niveaux qui varient selon que les établissements disposent ou non de dépôts mais qui [...] s'étagent entre 18 et 40 % selon les établissements. Ces marges élevées conduisent à pratiquer des taux qui peuvent avoir pour effet de limiter le développement du crédit à la consommation. Par ailleurs, elles peuvent exclure une partie importante de la population » (Bourdin, 2006, p. 93). Plus que le coût du risque, ce qui pose problème selon Bourdin tient donc davantage au niveau de rentabilité attendu. De plus, en raison de ces politiques tarifaires différenciées, il ajoute à propos de l'argument

faisant d'une évolution du taux de l'usure la réponse aux difficultés d'accès que « sans être dénué de toute justification, il semble ne pas pouvoir s'appliquer sans nuances. Surtout, il s'inscrit dans le contexte d'un fonctionnement du crédit caractérisé par une série de subventions croisées, qui en réduit l'efficacité » (Bourdin, 2006, p. 143), subventions croisées allant dans le cas précis des moins aisés vers ceux qui le sont davantage.

Sans hypothéquer totalement ces réponses, il apparaît que ni le fichier positif ni les évolutions à apporter au taux de l'usure ne permettent, sous leur forme actuelle, de dépasser simultanément les difficultés d'accès et d'usage existant en matière de crédit de trésorerie, élément indispensable au développement d'un « droit au crédit approprié ». Si elles n'y parviennent ni l'une ni l'autre, c'est parce qu'elles ont en commun de ne pas remettre en question le cœur même de la relation de crédit : les modalités d'évaluation du risque et de suivi de la relation.

Quels seraient les éléments clefs d'un « droit au crédit approprié » ?

Si les pratiques des prêteurs, bien qu'imparfaites, semblent relativement performantes lorsque les emprunteurs ont des situations stables et disposent de ressources suffisamment élevées, elles peinent à satisfaire les besoins de ceux connaissant des ruptures de parcours ou un niveau de ressources durablement faible. C'est que le recours croissant aux outils informatisés dans le cadre de la relation de crédit pour satisfaire la contrainte de rentabilité en a modifié plusieurs aspects de manière pénalisante.

Les lacunes des outils informatisés d'aide à la décision

En donnant une importance croissante dans la prise de décision à l'analyse des bases de données, le rôle de l'expertise du salarié en contact avec la clientèle s'est trouvé réduit. Il est même inexistant ou presque pour les établissements de crédit spécialisés. L'absence de cette expertise du professionnel pose problème, notamment car les bases de données ne sont utiles que lorsque l'emprunteur potentiel correspond à un profil connu. Autrement dit, les emprunteurs aux profils atypiques ne peuvent obtenir de prêts pour la seule raison que l'analyse de la base de données ne permet pas de déterminer leur niveau de risque. Les évolutions de la société sont également difficilement prises en compte. Ainsi, le fait que ces grilles d'analyse donnent un poids prépondérant à la stabilité, qu'elle soit personnelle ou professionnelle, conduit à interdire durablement l'accès au crédit à une population qui en représente pourtant une proportion croissante : celle confrontée à la précarité et aux ruptures (Dufoix, 2007).

C'est également la nature de la relation d'expertise subsistant à côté de l'analyse informatisée, qui a été modifiée. L'influence de la pression commerciale qui pèse sur les salariés³⁴, associée à leur dépendance croissante à ces outils, rend plus délicat

34. Leur évaluation, leur rémunération et leur évolution professionnelle dépendent de leur capacité à atteindre les objectifs de vente qui leur sont fixés.

l'établissement d'une relation personnalisée. Absentes des établissements de crédit spécialisés, les relations interpersonnelles subsistent encore au sein des banques de détail, cependant elles se développent principalement en direction de la clientèle jugée à potentiel commercial. Dès lors, les clients ayant de faibles ressources et ceux confrontés à une rupture sont souvent sans connaissance particulière de leur conseiller et inversement³⁵. En l'absence de relation de confiance, l'indispensable collaboration permettant de trouver une réponse à leurs besoins spécifiques n'aura que rarement l'occasion de se développer. Le plus fréquent est que les systèmes automatisés de facturation en cas d'incident s'enclenchent, entraînant un alourdissement de la dette du client et rendant plus hypothétique encore l'instauration d'un dialogue.

De part et d'autre, les comportements adoptés se révèlent souvent inappropriés mais ils s'expliquent en grande partie par la structuration de la relation de crédit établie. Il en résulte que moins une relation personnalisée a pu se développer, moins un besoin apparemment risqué (besoin de liquidité d'une personne à faibles ressources ou suite à un accident de la vie) sera satisfait de manière adéquate (renégociation d'un crédit en cours, octroi d'un nouveau prêt, etc.). C'est donc ce défaut de personnalisation qui demande à être pris en compte afin de proposer un accès approprié au crédit pour les personnes aux profils jugés risqués par les outils de *scoring*.

Des expérimentations aux caractéristiques proches

Les carences de la relation de crédit, et plus largement de la relation bancaire, pour répondre aux besoins financiers de clients jugés insuffisamment intéressants commercialement ou trop risqués ont été prises en compte par différentes expérimentations proposant des microcrédits à des particuliers³⁶.

La plus ancienne d'entre elles date de 1998 et a été à l'initiative de la Caisse régionale Nord-Est du Crédit agricole : les Points passerelle. Il s'agit de structures réunissant deux professionnels bancaires accueillant gratuitement les personnes confrontées à des difficultés bancaires pour faire le bilan de leur situation et rechercher avec elles une réponse à leurs problèmes. En complément, il est possible de faire intervenir un médiateur pour qu'il négocie avec les différents créanciers éventuellement parties prenantes. L'intérêt d'une telle démarche est de prendre en compte la globalité de la situation et de ne pas se substituer à la personne dans la recherche de solutions.

Après dix ans d'expérience, les Points passerelle sont en cours de généralisation au sein du réseau du Crédit agricole. Il apparaît en effet que cette approche personnalisée obtient des résultats particulièrement intéressants en accueillant un peu plus de 1 500 personnes par an. Parmi elles, 51 % ont retrouvé une situation norma-

35. Des exceptions existent et les relations établies diffèrent selon les réseaux bancaires. Pour plus de détail, voir Gloukoviezoff (2004).

36. Ces expérimentations de microcrédits se différencient de celles, comme l'Adie, qui proposent des microcrédits à des fins productives, c'est-à-dire qui financent la création de micro-entreprises. Dans ce second cas, elles s'adressent non à des particuliers mais à des entrepreneurs. En dépit de leur pertinence, nous ne traitons pas dans cet article de ces expérimentations.

lisée, 14 % ont connu une réussite partielle, alors que seules 2 % sont en situation d'échec et que 33 % n'ont pas donné suite. Ces chiffres permettent de souligner certains enseignements essentiels d'une telle démarche. Le premier est qu'il n'est pas possible d'aider les personnes malgré elles. De la même manière que l'emprunteur ne peut pas être tenu pour seul responsable de ses difficultés de remboursement, un dispositif de conseil ne suffit pas à lui seul à trouver des solutions. Dans la mesure où il s'agit d'une relation, il est indispensable que les différentes parties s'impliquent. Le fait qu'un tiers des personnes ne donnent pas suite illustre en partie que cela ne va pas toujours de soi.

Un autre enseignement important est que, parmi les personnes suivies par les Points passerelle, 16 % seulement recourent à un crédit, que ce soit pour financer un besoin urgent (crédit de dépannage) ou pour restructurer l'ensemble de la dette. Le diagnostic personnalisé et la renégociation des caractéristiques de l'endettement permettent d'assainir la situation dans la grande majorité des cas, le crédit n'intervenant que de manière marginale. En ce sens, les Points passerelle permettent de lutter contre le malendettement et de prévenir le surendettement en offrant, *a posteriori*, un accès approprié au crédit à ces personnes. C'est une démarche relativement proche qui a été adoptée plus récemment par le réseau des Caisses d'épargne, qui ont mis en place des structures externes de ce type appelées Parcours confiance, ou Créasol.

Si les structures précédentes interviennent principalement pour répondre aux difficultés d'usage qui découlent d'un accès au crédit inapproprié, les expérimentations des microcrédits sociaux développées dans le cadre du Fonds de cohésion sociale (FCS³⁷) tentent, elles, de cibler les difficultés d'accès. Il s'agit de petits prêts garantis à 50 % par le FCS, d'un montant allant généralement de 300 à 3 000 euros, avec un taux d'intérêt proche des taux du marché et n'excédant pas, autant que possible, 8 %. Ces microcrédits sont distribués dans le cadre d'un partenariat entre établissements de crédit, spécialisés ou non, et acteurs sociaux publics ou privés, notamment associatifs. Ces derniers réalisent l'évaluation de la situation et l'accompagnement une fois le prêt octroyé.

L'objectif de cette démarche partenariale est de permettre la mise en œuvre d'une relation personnalisée avant et après l'octroi du prêt, de manière à éviter les écueils liés aux outils d'analyse informatisés. Inspirés notamment par le partenariat initial entre le Crédit mutuel Midi-Atlantique et le Secours catholique suite à la catastrophe d'AZF³⁸, ces microcrédits permettent de financer des besoins liés à la mobi-

37. Le Fonds de cohésion sociale est un fonds de garantie destiné aux microcrédits sociaux et professionnels. Il a été mis en place le 18 janvier 2005 par la loi n° 2005-32 de programmation pour la cohésion sociale. Géré par la Caisse des dépôts et consignations, il est doté de 73 millions d'euros sur cinq ans.

38. Le Crédit mutuel Midi-Atlantique et le Secours catholique ont établi des partenariats suite à la catastrophe d'AZF en 2001 pour venir en aide aux sinistrés qui devaient attendre longtemps pour être indemnisés. Dans un premier temps, il s'est agi de prêts destinés aux artisans pour permettre le redémarrage d'une activité professionnelle, puis cette activité s'est étendue au financement de besoins personnels avec la signature d'une convention en octobre 2004. Dans le cadre de ce partenariat, les personnes obtiennent un prêt de la part du Crédit mutuel et ont la possibilité d'ouvrir un compte au sein d'une de ses agences. L'évaluation et le suivi sont réalisés par le bénévole de l'association en collaboration avec le banquier en agence.

lité (achat ou réparation de véhicule), la formation, le logement, la cohésion familiale, etc. Bien que le nombre de prêts augmente lentement (moins de 2 000 prêts réalisés depuis 2005), leur impact est d'ores et déjà une réalité. S'ils permettent parfois une amélioration profonde de la situation en favorisant le retour à l'emploi et une meilleure bancarisation de la personne, ils produisent le plus souvent des effets moins visibles mais tout aussi essentiels, comme l'amélioration de la cohésion familiale, des conditions de vie ou encore de l'estime de soi, préalable indispensable au développement de tout projet viable (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007). L'obtention de ces résultats est permise par la collaboration entre les banques coopératives, crédits municipaux ou certains établissements de crédit spécialisés et les acteurs sociaux : elle desserre la contrainte de rentabilité pesant sur les premiers en faisant supporter aux seconds le coût de l'accompagnement personnalisé.

Un bref tour d'horizon européen permet de se rendre compte que cette configuration partenariale semble s'imposer fréquemment lorsqu'il est question d'accès approprié au crédit pour les particuliers. Deux exemples principaux peuvent être retenus. Le premier est donné par l'association Credal en Belgique. Soutenue par la région wallonne, et ayant établi un partenariat avec la banque de la Poste, cette association propose un crédit social accompagné dont les caractéristiques sont très proches du microcrédit social français. Toutefois, la mission première de cette association est avant tout de trouver une solution aux difficultés financières des personnes qui s'adressent à elle. À l'instar des Points passerelle, le microcrédit ne vient que dans un second temps, si aucune autre solution n'a pu être trouvée. Le second exemple est irlandais et correspond au *Money Advice and Budgeting Service* (MABS). Il s'agit de structures locales et autonomes, mais fédérées au niveau national, dont le but est de conseiller les personnes en difficultés financières. Là encore, le principe premier est d'apporter une réponse qui permette d'assainir la situation, le crédit n'intervenant que dans un second temps. Néanmoins, quand il apparaît comme une réponse adéquate, c'est en partenariat avec des *Credit Unions* que ces crédits sont octroyés. Il s'agit d'institutions financières coopératives implantées localement et extrêmement populaires en Irlande. Ce partenariat permet l'accès à un crédit d'un montant adapté et à un coût abordable, ainsi qu'à un accompagnement assuré par le personnel de MABS.

La personnalisation comme base d'un « droit au crédit approprié »

Qu'elles aient pour finalité première de lutter contre les difficultés d'accès ou les difficultés d'usage, ces différentes réponses ont en commun de proposer des crédits d'un montant adapté au besoin à financer, à un taux d'intérêt raisonnable et surtout octroyés dans le cadre d'une évaluation et d'un suivi personnalisés. Cela met en lumière deux enseignements essentiels. Le premier est que difficultés d'accès et d'usage sont intrinsèquement liées. Le second est que la personnalisation de la relation de crédit, depuis les caractéristiques du crédit jusqu'à celles de l'expertise qui l'accompagne, est un facteur clef de réussite. En effet, s'il est difficile d'avancer des chiffres relatifs au niveau d'impayé des microcrédits sociaux car le recul est encore insuffisant en la matière, il apparaît que les prêts solidaires des Points passerelle,

dont l'ancienneté est plus grande, ont un taux de créances douteuses et litigieuses légèrement supérieur à 3%, ce qui est inférieur au taux de certains établissements de crédit spécialisés. Autrement dit, en s'adressant pourtant à des clients jugés trop risqués par les établissements de crédit, il est possible d'atteindre un niveau de défaillance dans la norme grâce à l'accompagnement et à la prise en compte globale de la situation, des difficultés et des besoins³⁹.

Cela souligne que l'accompagnement, lorsqu'il est de qualité, permet de réduire la probabilité de défaillance de ces emprunteurs là où les outils informatisés permettent seulement de la mesurer : si ces personnes avaient eu recours à un crédit *revolving* aux conditions normales, il est probable qu'elles auraient connu un taux de défaillance supérieur. Le niveau de risque d'un emprunteur potentiel est donc relatif aux caractéristiques de la prestation proposée par le prêteur (Gloukoviezzoff, 2006). En dépit de ces résultats, il ne s'agit pas de faire de l'accompagnement une solution miracle. C'est également une méthode faillible dans la mesure où elle repose sur la compétence de l'expert, la participation du client et l'établissement d'une relation de confiance. Il ne s'agit pas non plus de prôner l'abandon des outils informatisés d'analyse. Ces outils et l'expertise sont à articuler, selon des dosages variant en fonction des profils et des besoins des clients.

Toutefois, ces précisions faites, un constat s'impose : si la majorité de la population peut aujourd'hui avoir accès au crédit de manière adéquate *via* les prestations largement automatisées, ce n'est pas le cas de ceux ayant un profil atypique, de faibles ressources ou étant confrontés à des ruptures. Il apparaît alors que la difficulté majeure pour développer un accès approprié au crédit est liée à la contrainte de rentabilité dont découle cette automatisation. En effet, si l'accompagnement permet d'obtenir de meilleurs résultats avec ces catégories d'emprunteurs, il est également beaucoup plus coûteux que les méthodes automatisées. Bien que Crosemarie (2007, p. II-67) souligne que, en dépit de son absence de rentabilité immédiate, l'action des Points passerelles permet de dégager des formes de rentabilité indirecte, elles ne semblent pas suffisantes pour faire de ces pratiques la norme. Dès lors, si l'on base la mise en œuvre d'un « droit au crédit approprié » sur celle de ces principes de personnalisation, il est indispensable de répondre à deux questions pour que ce « droit » soit véritablement effectif.

Dans un secteur concurrentiel comme le secteur bancaire, comment permettre le développement de ces pratiques appropriées sans que cela pénalise au moins à court terme ceux qui en sont à l'origine ? Comment faire pour que ces pratiques d'exception, au sens où elles dérogent à la norme, soient aussi aisément accessibles que celles moins appropriées dont la principale qualité est précisément la grande accessibilité (publicités nombreuses, démarches simples, relatif anonymat, réponse rapide, etc.) ?

39. Il faut toutefois souligner que le niveau du taux d'impayé est insuffisant à lui seul pour évaluer la pertinence de la démarche d'évaluation et d'accompagnement. Contrairement à l'activité principale de l'établissement financier, un dispositif expérimental peut constater un taux de défaillance élevé qui n'invalide pas sa méthode. Ce taux peut simplement être le reflet d'une tentative de s'adresser à un public toujours plus risqué pour identifier les limites de l'efficacité du crédit comme réponse à ses besoins.

Ces deux questions, qui semblent ne porter que sur la contrainte de rentabilité, supposent pourtant de réinterroger la manière dont cette contrainte et celle qui découle de la régulation sont articulées.

Du « droit au crédit approprié » aux modalités d'un système financier plus inclusif

D'un point de vue technique, développer un accès au crédit approprié passe par l'articulation des outils d'analyse informatisés et de l'expertise au moment de l'octroi ainsi que tout au long de la relation de crédit, le dosage entre l'un et l'autre dépendant idéalement des besoins spécifiques des clients. Mais l'élément clef qui conditionne les caractéristiques de la relation tient à la contrainte de rentabilité. Il n'est dès lors pas surprenant de constater que la clientèle disposant d'un patrimoine important a accès plus facilement aux services d'un expert qu'une personne allocataire de minima sociaux. Il semble pourtant qu'il existe des moyens d'action et des raisons légitimes pour parvenir à desserrer la contrainte de rentabilité.

Préserver des mécanismes de péréquation

L'étude des difficultés d'accès et d'usage en matière de crédit montre qu'elles se développent à la fois en direction de personnes tenues en marge du système bancaire en raison de leur statut jugé commercialement inintéressant et des personnes ayant accès aux services bancaires, mais confrontées à une ou plusieurs ruptures. Pour leur donner accès ou éviter que ne se développent des situations de malendettement ou de surendettement, ces personnes ont besoin d'une expertise personnalisée précisément au moment où leur situation financière ne leur permet pas d'en supporter le coût.

Pour permettre que la charge financière d'une telle prestation ne soit pas un obstacle à sa mise en œuvre, il peut être fait appel pour partie à la péréquation :

- péréquation intertemporelle pour un même client : il coûte de l'argent à la banque à l'instant t , mais le remboursera par sa solvabilité future ;
- péréquation entre clients : les conditions pratiquées pour les clients les moins risqués sont un peu moins favorables qu'elles pourraient l'être, permettant en retour de pratiquer des conditions un peu plus favorables pour les clients rencontrant des difficultés.

Aujourd'hui, les mécanismes de péréquation sont au cœur du système bancaire⁴⁰ français, même s'ils se révèlent parfois aller à l'encontre de l'inclusion bancaire⁴¹. Ils devraient pourtant être progressivement remis en cause suite à l'entrée

40. C'est notamment le cas avec le livret A, dont ceux financièrement les mieux dotés sont sources de rentabilité (directe et indirecte), et permettent de financer ceux qui le sont beaucoup moins. Ces derniers assurent un accès minimal à la banque pour 400 000 personnes environ. Cet accès ne peut toutefois pas être considéré comme satisfaisant dans la mesure où il est d'une quantité bien inférieure à ce que prévoit la loi dans le cadre du droit au compte auquel ces personnes pourraient prétendre.

41. C'est ce que nous avons indiqué précédemment à propos des relations entre taux pratiqués pour le crédit immobilier et pour les crédits à la consommation (Bourdin, 2006).

en vigueur, depuis le 1^{er} janvier 2008, du nouveau cadre réglementaire inspiré des accords de Bâle II. Destinées à assurer la stabilité du système financier⁴², les évolutions apportées ont notamment pour effet l'individualisation de l'évaluation du risque pour chaque client et pour chaque type de produits. Elles devraient donc conduire à une plus forte différenciation des taux d'intérêt pratiqués sur le crédit à la consommation entre clients jugés à risque faible et ceux jugés à risque élevé. Chacun payant pour son niveau de risque évalué par les outils de *scoring*, il est probable qu'une partie des personnes qui bénéficient aujourd'hui encore du mécanisme de péréquation pour accéder au crédit à la consommation s'en voie prochainement exclue.

La tentation de la « banque des pauvres »

Face à cette évolution, une réponse paraît très séduisante : mettre en place une structure qui accueille et bancarise ces personnes, c'est-à-dire une « banque des pauvres ». Si cette réponse a le mérite de la simplicité, elle se heurte à plusieurs difficultés.

Tout d'abord, on voit mal comment un établissement dédié pourrait à lui seul supporter le coût financier d'une relation bancaire personnalisée s'il n'a dans sa clientèle que des personnes n'ayant pas la solvabilité suffisante pour en payer le prix à court terme et qui quitteraient cet établissement une fois redevenues solvables.

Ensuite, son action ne pourrait qu'être curative en cas de ruptures professionnelles ou familiales car, lors de leur survenue, les personnes concernées seraient clientes des établissements « standard ». Elles ne deviendraient clientes de cet établissement dédié qu'une fois leur situation passablement dégradée et donc d'autant plus délicate à rétablir.

Enfin, le caractère stigmatisant de cet établissement laisse sceptique quant à l'implication réelle des personnes dans la relation bancaire à établir. C'est pourtant l'élément essentiel de son efficacité. De plus, à l'instar de ce qui se passe pour les personnes ayant un mauvais score de crédit au sein des pays anglo-saxons, on peut s'interroger sur les conséquences en matière de relations marchandes pour les clients de cet établissement. Il est peu probable que cela soit un indicateur favorisant la confiance. À ces limites, il est possible d'en ajouter d'autres (comme la question de l'accessibilité géographique) qui tiennent à la faisabilité économique d'un tel établissement sans supposer un financement public démesuré.

Contrainte réglementaire pour desserrer la contrainte de rentabilité ?

Il apparaît donc que la question d'un « droit au crédit approprié » ne peut être limitée à un dispositif spécifique et déconnecté du reste de l'activité bancaire comme

42. Les accords de Bâle II sont destinés à prévenir le risque bancaire systémique (faillite en chaîne des établissements financiers) grâce au ratio de fonds propres obligatoires. Ces fonds propres, dont le montant est proportionnel au niveau des risques pris par les établissements financiers, doivent permettre d'éviter qu'ils se retrouvent en situation d'insolvabilité. Bâle II introduit une nouvelle méthode de calcul (ratio Mac Donough), jugée plus performante que celle ayant cours précédemment (ratio Cooke).

peut l'être le droit au compte⁴³. Il est essentiel de penser l'articulation cohérente de l'ensemble des éléments de régulation qui permettent l'effectivité de cet accès approprié. Dans la mesure où cet article se donne pour objectif de réfléchir à la possibilité d'un « droit au crédit » après avoir évalué l'existant, il importe d'esquisser quels pourraient en être les contours. Trois principaux niveaux d'action retiennent l'attention.

Améliorer la réglementation existante

Le premier niveau porte sur l'identification des limites des mesures réglementaires existantes. Plus précisément, deux aspects semblent devoir être évalués en priorité : la pertinence des modalités de fichage en cas d'incident bancaire et de celles de traitement du surendettement.

Le fichage au FCC suite à des incidents liés à l'utilisation inappropriée de moyens de paiement scripturaux (interdiction bancaire) et celui au FICP n'interdisent ni l'un ni l'autre d'accéder au crédit. Pour différentes raisons, c'est cependant leur conséquence. Si ces fichages ont un intérêt évident pour attirer l'attention des prêteurs éventuels sur les demandes de crédit des personnes concernées, leur durée et la possibilité pour le prêteur de passer outre grâce à une évaluation personnalisée devraient être interrogées. Cette exclusion « administrative » pénalise des personnes en dépit des probables évolutions connues par leur situation, en les figeant au moment de leurs difficultés passées.

En matière de traitement du surendettement, la France a mis en œuvre un dispositif paraissant pertinent⁴⁴. Il articule en effet la possibilité d'un plan conventionnel de remboursement⁴⁵, d'un moratoire⁴⁶, ou d'une procédure de rétablissement personnel⁴⁷. Si ces différents outils permettent en théorie de répondre à la diversité des situations, ils souffrent du manque de définition de l'accompagnement social prévu par la loi et du manque de moyens qui y sont alloués. Parallèlement à cela, la procédure de rétablissement personnel qui intervient dans le cadre de situations irrémédiablement compromises n'est utilisée que de manière confidentielle. La définition du caractère irrémédiablement compromis d'une situation est particulièrement restrictive, excluant notamment les ménages jeunes (Crosemarie, 2007⁴⁸). Une

43. Cette spécificité et cette déconnexion expliquent, selon nous, en grande partie son inefficacité.

44. Les études qualitatives sur les résultats obtenus par les commissions de surendettement sont inexistantes. Il est donc délicat de se prononcer sur le devenir des personnes qui recourent aux commissions de surendettement, si ce n'est qu'un tiers des dépôts de dossier en 2004 étaient des re-dépôts. L'association Crésus, qui accompagne des personnes en surendettement, estime que les résultats obtenus sont loin d'être satisfaisants (« La lutte contre le surendettement reste inefficace », *Le Monde*, supplément *Argent*, dimanche 9 – lundi 10 décembre 2007, n° 19557, p. 3).

45. Il comprend des mesures de report ou de rééchelonnement de paiement des dettes, de réduction ou de suppression du taux d'intérêt, et de consolidation.

46. Il intervient dans le cadre de recommandations contrôlées par le juge de l'exécution.

47. Loi n° 2003-710 du 1^{er} août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine.

48. « Sont de fait orientés en PRP les personnes âgées de plus de 50 ans, les personnes présentant un handicap ou étant en congé de longue maladie sans capacité de remboursement, les personnes ayant déjà bénéficié de moratoires, dont la situation n'a pas évolué favorablement et les re-dépôts de dossiers à capacité de remboursement négative. Cette pratique conduit à refuser le plus souvent le bénéfice de la procédure aux personnes jeunes avec ou sans qualification, quelle que soit leur situation familiale » (Crosemarie, 2007, p. I-31).

société qui place le crédit en son cœur devrait pourtant être conséquente et s'assurer que ses membres surendettées ne voient pas leur situation compromise par l'impossibilité d'accéder à l'effacement de dettes prévu par la loi.

Développer les partenariats locaux et expérimentaux

Le deuxième niveau correspond à l'instauration de partenariats locaux et expérimentaux destinés à pallier les carences du système bancaire par la mise en œuvre de réponses personnalisées et tenant compte des spécificités locales. Il s'agit donc de favoriser le développement des structures présentées précédemment que sont les Points passerelle, Parcours confiance ou autres partenariats développés dans le cadre des microcrédits sociaux. Cependant, à l'inverse d'une structure dédiée de type « banque des pauvres », la régulation de leur activité devrait être attentive à ce qu'elles puissent exercer leur effet inclusif de deux manières.

La première est d'apporter une réponse immédiate à un besoin de financement ou à une situation de difficulté financière qui ne trouve pas de solution au sein du système bancaire traditionnel. La dynamique d'inclusion tient à la réponse apportée, qui permet soit d'éviter des difficultés plus grandes aux personnes concernées (besoin de protection) soit de franchir une étape dans leur parcours (besoin de promotion). De plus, par la relation personnalisée mise en œuvre, une pédagogie bancaire peut se développer améliorant les compétences bancaires des personnes accueillies. Ce sont donc les effets produits sur la situation des personnes et sur les personnes elles-mêmes qui se révèlent incluants.

La seconde manière de favoriser l'inclusion financière pour ces dispositifs est de permettre la modification des pratiques des partenaires. À l'inverse d'une « banque des pauvres », ils pourraient potentiellement jouer le rôle de laboratoire de recherche et développement, tant pour les établissements financiers que pour les acteurs sociaux publics ou privés partenaires. Ils pourraient ainsi permettre une forme d'apprentissage des parties prenantes en fonction de leurs finalités et objectifs respectifs. D'une part, les établissements financiers pourraient développer des produits et des manières de faire plus adaptés à des publics qu'ils ignorent aujourd'hui et qui seraient susceptibles de se révéler rentables, pour une partie au moins. D'autre part, les acteurs sociaux publics ou privés seraient plus à même de repenser leurs modalités d'action en intégrant la dimension financiarisée de la pauvreté et des processus d'exclusion sociale. Ces apprentissages réciproques et permanents sont d'autant plus utiles que les formes de précarité évoluent rapidement et supposent une remise en cause et une adaptation fréquente des manières de faire.

Ces dimensions expérimentales et locales sont ainsi des éléments clefs car elles permettent en théorie la mise en œuvre de réponses adaptées aux différents contextes et leur remise en cause au fur et à mesure de l'évolution des besoins. Toutefois, pour que ces structures et partenariats se révèlent véritablement inclusifs, tant du point de vue des réponses immédiates que des apprentissages provoqués, il est indispensable que les professionnels soient incités à s'impliquer et à en tirer parti dans leurs pratiques générales.

Mettre en œuvre une régulation incitative basée sur l'évaluation

Pour que les dispositifs précédents atteignent les personnes pour qui ils sont prévus et qu'ils produisent leurs effets d'apprentissage, il est indispensable que les établissements financiers s'impliquent en les intégrant dans leur stratégie globale. Pour cela, il faut parvenir à dépasser leurs réticences éventuelles, mais également veiller à ce que ceux qui auraient la volonté de s'investir ne pâtissent pas d'un éventuel désavantage concurrentiel même s'il n'est que temporaire. La voie par laquelle la régulation peut se révéler efficace est celle qui lie évaluation fine des pratiques des acteurs et incitations financières. Deux exemples étrangers permettent d'éclaircir ces mécanismes.

Le premier est celui donné aux États-Unis par le *Community Reinvestment Act* (CRA). Datant de 1977 et fréquemment modifié depuis, il incite les établissements financiers à satisfaire les besoins des différentes communautés présentes sur leur terrain d'intervention. Cet effet incitatif est obtenu par l'évaluation des pratiques des établissements et, en cas d'infraction, par l'obligation qui leur est faite d'apporter la preuve du bien-fondé de leur politique commerciale. D'une part, ils subissent le coût d'une telle démonstration, mais également le risque de sanctions s'ils n'y parviennent pas (refus de l'autorisation d'ouverture de nouvelles agences, de fusion, ou perte de l'accès au refinancement à court terme auprès de la Banque fédérale américaine). Bien qu'imparfaite (encadré 4), cette loi a obligé ces établissements à trouver les moyens de prêter de manière rentable à des communautés qu'ils estimaient non solvables ou trop risquées afin d'éviter ces coûts et sanctions. Ils se sont donc appuyés sur les banques locales ayant une meilleure connaissance des clients potentiels. Grâce à ces partenariats qui font écho à ceux mis en place dans le cadre des microcrédits sociaux, ces établissements sont parvenus à mieux connaître cette clientèle et les moyens adaptés de la servir, au point qu'une partie d'entre elle est devenue une clientèle normale.

Le second est issu de la réglementation belge et porte sur les modalités de financement des dispositifs de traitement du surendettement. Les procédures de règlement collectif de dettes, qui sont l'équivalent de la procédure de surendettement française, sont financées par les établissements financiers au prorata du nombre de dossiers qui les concernent. Ce mécanisme permet une forme d'internalisation des externalités

Encadré 4

Crise des *subprimes* et accès au crédit des ménages aux ressources modestes

La crise des *subprimes* qui se développe actuellement aux États-Unis peut conduire à un certain scepticisme quant à la pertinence d'un exemple de régulation du crédit provenant de ce pays. En effet, cette crise n'est-elle pas liée au développement de l'accès au crédit immobilier de ménages aux revenus faibles ou modérés ? Si c'est effectivement le développement de cet accès qui est en cause, il n'invalide pas pour autant l'intérêt du CRA.

Tout d'abord, il convient de savoir de quoi l'on parle. Résumée de manière simple, la crise des crédits *subprimes* touche des crédits immobiliers accordés à des ménages aux revenus faibles ou modérés supposés plus risqués que la normale, et donc devant supporter une surprime (d'où leur nom). Ce sont des crédits hypothécaires dont le développement s'explique principalement par leur rentabilité. D'une part, ils sont vendus avec des frais et un taux d'intérêt variable élevés (la surprime). D'autre part, ils ne présentent pas le désavantage d'obliger le prêteur à mettre des fonds propres de côté pour provisionner le risque, car ces prêts sont titrisés (ce qui explique la contagion de la crise vers les marchés financiers).

La titrisation correspond à la transformation de ces prêts par des agences gouvernementales en obligations qui sont revendues sur les marchés financiers. Autrement dit, les établissements financiers prêteurs ne conservent pas ces crédits dans leur bilan, mais les revendent sur ces marchés.

Outre la standardisation des méthodes d'évaluation du risque et le recours quasi exclusif aux outils de *scoring* au détriment d'autres méthodes, la titrisation a eu pour conséquence majeure une déresponsabilisation généralisée. En effet, en transférant ces crédits sur les marchés financiers, ce ne sont plus les prêteurs qui assument les conséquences d'un éventuel impayé mais les investisseurs sur ces marchés. Les conséquences de ce changement de rapport au risque sont cependant restées pendant longtemps très limitées, en raison de la croissance constante du marché de l'immobilier qui permettait aux emprunteurs de rembourser leur crédit par la revente de leur bien quand ils ne pouvaient plus faire face aux mensualités.

La combinaison de ces deux éléments a favorisé les excès (recours massif à des courtiers pour vendre ces crédits, laxisme des établissements financiers et des agences de notation, etc.) que le retournement du marché immobilier et la hausse des taux d'intérêt n'ont fait que révéler.

La base de la crise des *subprimes* est donc à rechercher dans la déresponsabilisation des prêteurs et les modalités techniques d'évaluation et de gestion du risque, et non dans le fait même de prêter à ces ménages. Ces modalités techniques ne sont en rien le résultat du CRA, bien au contraire. Tout d'abord, il faut souligner que plus de 77 % des crédits immobiliers ne sont pas octroyés dans le cadre du CRA. De plus, ce chiffre passe à plus de 90 % lorsque l'on se concentre sur les crédits *subprimes*. Enfin, si l'on s'intéresse aux prêts *subprimes* en défaut de paiement, il apparaît que cette probabilité est bien moindre lorsque les prêts sont accordés dans le cadre des obligations imposés par le CRA que lorsqu'ils ne le sont pas (Traiger & Hinckley LLP, 2008).

Le CRA, en dépit de ses lacunes (la qualité de l'évaluation des établissements et l'efficacité des incitations pourraient être renforcées), semble donc jouer un rôle positif en limitant les prises de risque de la part des prêteurs et en améliorant la qualité des prêts proposés. Cela tient, d'une part, à un mode d'évaluation plus personnalisé permis par la proximité et une approche partenariale avec des banques locales, et, d'autre part, aux caractéristiques des prêts dont le niveau des frais et des taux pratiqués est bien moindre que ceux des prêts non-CRA. La qualité de ces prêts se traduit d'ailleurs par le fait qu'ils avaient deux fois plus de chances que les autres prêts d'être conservés par le prêteur dans son portefeuille, c'est-à-dire qu'il en assume les conséquences. Finalement, ce que l'on peut reprocher au CRA, c'est sans doute son caractère insuffisamment étendu et contraignant pour limiter les dérives observées.

négligées provoquées par le développement d'une société de crédit alors que, dans le cas français, c'est la collectivité qui supporte le coût de ces dispositifs. Pour réduire ce coût, les professionnels intervenant sur le marché belge du crédit sont donc incités à développer des pratiques de prêt engendrant moins de surendettement.

Que ce soit dans le cas des États-Unis ou de la Belgique, la base de la régulation mise en œuvre repose sur le lien établi entre évaluation et incitation/sanction. Cette démarche pourrait sans doute être développée en France en faisant porter l'évaluation à la fois sur la question de l'accès aux produits financiers (à l'instar du CRA) et sur celle des difficultés d'usage (à l'instar de l'exemple belge). Leur prise en compte simultanée est indispensable pour éviter que la focalisation sur l'une se fasse au détriment de l'autre.

Indirectement, le cadre de régulation que nous esquissons fait écho à la proposition de Larcher (1999) d'instaurer un principe de « *pay or play* » au sein du secteur bancaire. Il s'agit, pour les établissements évalués négativement, d'abonder un fonds permettant de prendre en charge les surcoûts supportés par ceux adoptant des pratiques dites plus « responsables ». L'avantage d'un tel dispositif est de permettre de concilier liberté commerciale des établissements, prise en compte de leurs atouts respectifs, et satisfaction d'une nécessité sociale au travers de la limitation des difficultés d'accès et d'usage. Plus récemment, à l'occasion de la probable banalisation de la distribution du Livret A, Camdessus (2007) propose que les pouvoirs publics imposent aux établissements financiers « une mission d'accessibilité bancaire et financière effective et renforcée au service de l'ensemble de la population » (p. 47). Cette proposition repose principalement sur l'évaluation des pratiques des établissements tant au regard de l'accès aux produits bancaires et financiers que de la qualité de cet accès⁴⁹, mais reste relativement imprécise au regard des mécanismes d'incitation/sanction. Ces deux approches ont le mérite de poser les bases d'une intégration au sein de la régulation du secteur bancaire d'une composante sociale dans l'évaluation de la performance des établissements financiers. Toutefois, elles ignorent selon nous les bénéfices que retireront les établissements financiers de leur implication.

Les établissements ont un intérêt à s'impliquer tant au travers des réponses immédiates apportées aux besoins d'accès au crédit qu'aux difficultés liées au malendettement, et aux effets d'apprentissage produits par ces dispositifs expérimentaux. L'exemple américain le montre au travers de la découverte d'une clientèle rentable jusque-là ignorée. Les différences réglementaires avec les États-Unis incitent à rester mesuré quant à l'ampleur des foyers de rentabilité ignorés en France, néanmoins, l'exemple des Points passerelle prouve qu'une manière de faire différente peut être rentable et de qualité avec des clients pourtant considérés comme plus coûteux et plus risqués. De plus, dans la mesure où une amélioration du fonctionnement global du marché du crédit produirait des effets positifs au-delà de ces seules limites, la mise en œuvre d'une participation publique ne doit pas être exclue sous une forme ou une autre (subvention des associations partenaires, fonds de garantie, etc.).

49. Camdessus (2007) ébauche dans son annexe 10 un cahier des charges concret permettant cette évaluation.

Un « droit au crédit approprié » ne semble pouvoir être un produit aux caractéristiques et aux critères d'accès administrativement définis. Pour que ce « droit » soit effectif, il faut agir sur les pratiques sources de difficultés d'accès et d'usage. En raison du caractère risqué du crédit tant pour l'emprunteur que pour le prêteur, mais également de son caractère socialement incontournable, agir sur l'ensemble des acteurs du secteur financier par le biais de la régulation apparaît comme la réponse la plus pertinente pour développer un système inclusif.

Telles que définies, les bases d'un tel « droit » reposent tout d'abord sur des dispositifs expérimentaux et locaux permettant d'apporter une réponse concrète et rapide aux personnes confrontées à des difficultés d'accès ou d'usage, mais également favorisant l'apprentissage des établissements financiers comme de leurs partenaires. Ensuite, elles induisent la mise en œuvre simultanée d'une évaluation fine des pratiques des établissements assortie de mécanismes incitatifs positifs (préservation des mécanismes de péréquation, subvention, fonds de garantie, etc.) et négatifs (sanctions financières et autres). Enfin, les politiques de prévention et de traitement des difficultés d'usage doivent être mises en cohérence avec la place donnée au crédit au sein des sociétés financiarisées.

Cependant, quand bien même une telle évolution serait effective, il faut se garder de croire que tout le monde et tous les types de besoins peuvent être satisfaits par l'accès au crédit. C'est sans doute là un des dangers majeurs de la mise en œuvre d'un « droit au crédit ».

Lutte contre l'exclusion sociale et limites d'un « droit au crédit approprié »

En raison de la place qu'occupe le crédit dans le fonctionnement des sociétés financiarisées, il est indispensable de garantir un accès de qualité aussi large que possible. Toutefois, il ne faut pas en surestimer les qualités. S'il peut être un outil de prévention voire de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le crédit suppose, pour être totalement approprié, de ne pas se substituer à d'autres moyens d'action plus efficaces.

L'analyse de l'expérimentation des Crédits projet personnel mise en œuvre par le Secours catholique et ses partenaires financiers montre que les microcrédits sociaux s'avèrent être des outils utiles pour la lutte contre l'exclusion sociale (Gloukoviezoff, Lazarus, 2007). L'effet le plus évident est qu'ils permettent de financer un besoin qui ne l'était pas jusqu'à présent. Ce qu'il faut souligner, c'est le changement de regard sur les personnes faisant face à des difficultés et le changement de pratiques que le recours au crédit induit. Étant par nature risqué, l'octroi de microcrédits suppose une évaluation plus approfondie de la situation de l'emprunteur potentiel que ne l'implique bien souvent un don. Il permet donc de prendre en compte plus finement la variété des difficultés et besoins des personnes, et ainsi d'éviter autant que possible de proposer une réponse qui se révélerait inefficace faute de compréhension de ces réalités. Cela permet notamment de s'assurer que les différents droits sociaux existants ont bel et bien été sollicités. Néanmoins, cette

évaluation est délicate car elle peut induire un rapport paternaliste et l'expression de jugements moraux et de préjugés. En dépit de ce danger, elle est essentielle pour la réussite de la démarche. Sa qualité dépend largement du regard que se portent mutuellement accompagnateur et emprunteur. C'est le deuxième effet indirect de ces microcrédits : permettre un rapport moins déséquilibré entre eux et donner toute sa place à l'emprunteur, qui n'est plus seulement une somme de difficultés mais un acteur dans l'évaluation de ses besoins, des réponses à apporter et dans leur mise en œuvre.

Par la phase de diagnostic qu'il induit, le crédit peut être une porte d'entrée intéressante, même s'il ne peut être mis en œuvre. Parfois, il est nécessaire de le coupler avec un don permettant de conserver les effets positifs du crédit et d'alléger la charge du remboursement. Dans d'autres cas, aucune forme de remboursement ne pourra être envisagée. Cependant, même lorsque le prêt est accordé, l'évaluation de son caractère approprié au regard de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ne peut être identifiée à son remboursement.

Un crédit non remboursé, mais dont les conséquences négatives des impayés ont pu être circonscrites, et qui a permis de satisfaire un véritable besoin et de produire des impacts positifs (confiance en soi, démarrage d'une dynamique, etc.), ne peut être considéré comme un échec. À l'inverse, un microcrédit remboursé au prix de privations telles qu'elles nuisent à la santé physique ou mentale de l'emprunteur ne peut être considéré comme une réussite. D'une part, s'il est considéré comme outil de lutte contre l'exclusion sociale, son caractère approprié doit être évalué de manière large. D'autre part, le crédit et le microcrédit ne peuvent apporter de réponses à toutes les situations. Notamment, il y a un risque important de voir ce type d'outils se substituer à certaines prestations sociales et autres droits sociaux au nom d'un réalisme économique et gestionnaire des dépenses publiques.

La campagne médiatique développée dans la foulée du prix Nobel de la paix remis en 2006 à Muhammad Yunus pour le développement du microcrédit au Bangladesh laisse penser qu'il s'agit d'un moyen presque sans défaut pour lutter contre la pauvreté. Cette croyance mérite d'être largement relativisée⁵⁰. Le microcrédit dans les pays du Sud permet de véritables succès, toutefois ils sont loin d'être systématiques. Certains dispositifs s'avèrent même particulièrement néfastes (Servet, 2006). De plus, il ne faut pas perdre de vue que le microcrédit, dans ces pays, se développe dans un contexte où le secteur financier est confidentiel et où les systèmes de protection sociale sont inexistantes. Ce n'est pas le cas en France. Baser la lutte contre l'exclusion sociale sur le microcrédit serait alors une régression profonde. C'est notamment le cas au Royaume-Uni, où le Social Fund octroie des prêts aux allocataires de prestations sociales dont les remboursements sont prélevés à la source. Ces faibles prestations sont ainsi amputées du montant du remboursement, alors même que leur niveau correspond déjà à un minimum.

50. Sur les bases et incohérences de cette croyance au niveau des politiques de développement prônées par les institutions internationales – notamment basées sur le microcrédit –, voir notamment Palier et Prévost (2007).

Il est difficilement concevable que ceux confrontés aux discontinuités les plus fréquentes et aux obstacles les plus nombreux puissent espérer satisfaire le financement de besoins essentiels grâce à leurs seules capacités contributives. Malgré ses qualités, le crédit reste un outil basé sur une logique individuelle. La remise en cause des solidarités au fondement de la cohésion sociale⁵¹ en raison de la séduction exercée par un tel outil peut se révéler extrêmement néfaste en accroissant encore les effets des inégalités existantes. Une réponse individuelle ne peut venir à bout de problèmes dont les causes sont en grande partie structurelles. Tout au plus peut-elle apporter une réponse immédiate, mais en aucun cas pérenne. Un « droit au crédit approprié » ne peut donc être réalisé en l'absence d'une articulation avec un système de protection sociale performant et des investissements structurels permettant de satisfaire aussi bien les besoins de protection que de promotion (accès aux soins de santé, à l'éducation, etc.).

Il est légitime aujourd'hui de s'interroger sur la possibilité d'un « droit au crédit approprié » en raison de l'utilité sociale de ce produit dans les sociétés financiarisées. Il est de manière croissante la seule réponse possible pour satisfaire des besoins de promotion ou de protection qui étaient jusqu'alors satisfaits par des solidarités (familiales, publiques, etc.) aujourd'hui affaiblies.

Développer un « droit au crédit approprié » permet donc à la fois de lutter contre l'exclusion bancaire et contre l'exclusion sociale. Bien qu'entretenant des liens étroits, ces deux objectifs ne sont pas totalement similaires et ne doivent pas être confondus. Dans le premier cas, permettre l'accès au crédit sans difficultés d'usage est une finalité, dans le second ce n'est qu'un outil. Pour être efficace, ce « droit » ne peut éviter de tenir compte simultanément de ces deux problématiques.

Basée sur les constats présentés au début de cet article quant aux profils des populations concernées par les difficultés d'accès puis d'usage, ainsi qu'aux causes de ces difficultés, la mise en œuvre d'un « droit au crédit approprié » effectif suppose de développer des dispositifs expérimentaux et locaux permettant d'apporter des réponses d'urgence aux besoins de financement et de favoriser les apprentissages des partenaires.

L'efficacité de telles structures dépend de l'existence d'un cadre réglementaire adapté. Celui-ci doit permettre au crédit, et plus encore au microcrédit social, de répondre à l'urgence des situations en palliant les carences respectives du système bancaire et du système de protection sociale, sans pour autant s'y substituer et devenir pérenne. Il doit servir de système d'alerte et de remise en question permanente pour améliorer les pratiques des uns et des autres. C'est seulement à ces conditions qu'il sera possible de véritablement accroître l'accès au crédit tout en prévenant davantage le malendettement et le surendettement. Atteindre ces multiples objectifs passe donc par l'évaluation et l'incitation d'une part, et par des dispositions publiques de traitement des difficultés d'usage inévitables (traitement du surendettement notamment) d'autre part.

51. Sur ce point, voir les différentes contributions de l'ouvrage dirigé par Paugam (2007).

Finalement, la réponse à la possibilité d'un « droit au crédit » correspond davantage à la mise en œuvre d'un droit du crédit permettant un accès approprié et ayant pour finalité de favoriser la cohésion sociale, dont le crédit est un élément à l'importance croissante au sein des sociétés financiarisées.

Bibliographie

- ACCARDO J., CHEVALIER P., FORGEOT G., FRIEZ A., GUÉDES D., LENGART F., PASSERON V., 2007, « La mesure du pouvoir d'achat et sa perception par les ménages », in Insee, *L'Économie française. Comptes et dossiers 2007*, p. 59-88.
- ATKINSON A., MCKAY S., KEMPSON E., COLLARD S., 2006, « Capability in the UK. Results of a baseline survey », *Consumer Research*, n° 47, Financial Services Authority.
- BABEAU A., 2006, *La Demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre*, Rapport du Bipe.
- BANQUE DE FRANCE, 2005, *Enquête typologique 2004 sur le surendettement*, Banque de France.
- BANQUE NATIONALE DE BELGIQUE (BNB), 2007, *Statistiques. Centrale des crédits aux particuliers 2007*.
- BERTHOUD R., KEMPSON E., 1992, *Credit and Debt: The PSI Report*, Policy Studies Institute.
- BOURDIN J., 2006, *L'Accès des ménages au crédit en France*, Rapport d'information fait au nom de la délégation du Sénat pour la planification, n° 261.
- BYRNE N., MCCARTHY O., WARD M., 2005, *Meeting the Credit Needs of Low-Income Groups: Credit Unions-vs-Money Lenders*, Working Paper 05/05, Combat Poverty Agency.
- CAMDESSUS M., 2007, *Rapport de la mission sur la modernisation de la distribution du livret A et des circuits de financement du logement social*, La Documentation française.
- CARBO S., GARDENER E., MOLYNEUX P., 2005, *Financial Exclusion*, Palgrave MacMillan.
- COLLARD S., KEMPSON E., 2005, *Affordable Credit. The Way Forward*, Joseph Rowntree Foundation – The Policy Press.
- COMMISSION NATIONALE INFORMATIQUE ET LIBERTÉ (CNIL), 2005, *Les Problèmes posés par les fichiers regroupant des informations sur la situation financière des individus au regard de la loi du 6 janvier 1978*, Rapport de synthèse du 18 janvier 2005.
- CONSEIL EMPLOI REVENUS COHÉSION SOCIALE (CERC), 2006, *La France en transition 1993-2005*, La Documentation française.
- CORR C., 2006, *Financial Exclusion in Ireland: an Exploratory Study and Policy Review*, Combat Poverty Agency.
- COURPASSON D., 1995, *La Modernisation bancaire. Sociologie des rapports professions-marchés*, L'Harmattan.
- CROSEMARIE P., 2007, *Le Surendettement des particuliers*, Avis et rapport du Conseil économique et social, n° 2007-21, Conseil économique et social.
- CUSIN F., 2005, « La relation bancaire en question », in Gloukoviezoff G. (éd.), 2005, *Exclusion et liens financiers. Rapport du centre Walras 2004*, Economica, p. 249-262.
- DANIEL A., SIMON M.-O., 2001, *L'Utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit des*

- bénéficiaires de minima sociaux, rapport d'enquête réalisé par le Crédoc pour le Conseil national du crédit et du titre, CNCT.
- DELMAS-MARSALET J., 2005, *Rapport relatif à la commercialisation des produits financiers*, ministère de l'économie des finances et de l'industrie.
- DIESCH M., 2000, « Peut-il exister un droit au crédit ? », *Revue d'économie financière*, n° 58, p. 135-150.
- DUFOIX J.-P., 2007, « Le "crédit scoring" confronté aux évolutions de la société », *L'Observateur de l'immobilier*, n° 70, p. 12-18.
- ELLIS D., 1998, « The effect of consumer interest rate deregulation on credit card volume, charge-offs, and the personal bankruptcy rate », *Banks Trends*, n° 98-05, Federal Deposit Insurance Corporation.
- GLOUKOVIEZOFF G., 2006, « From financial exclusion to overindebtedness: the paradox of difficulties for people on low income ? », in Anderloni L., Braga M.D., Carluccio E. (eds), *New Frontiers in Banking Services. Emerging Needs and Tailored Products for Untapped Markets*, Springer Verlag, p. 213-245.
- GLOUKOVIEZOFF G., 2005, « L'exclusion bancaire en France », in Gloukoviezoff G. (éd.), *Exclusion et liens financiers. Rapport du centre Walras 2004*, Economica, p. 187-226.
- GLOUKOVIEZOFF G., 2004, « L'exclusion bancaire et financière des particuliers », in *Les Travaux de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale*, La Documentation française, p. 167-205.
- GLOUKOVIEZOFF G., LAZARUS J., 2007, *Évaluation d'impacts des Crédits projet personnel du Secours catholique*, Rapport Intermédiaire, LEFI.
- GRAFMEYER Y., 1992, *Les gens de la banque*, Presses universitaires de France.
- HAMEL M.-P., 2006 (dir. Muller P.), « Le non-recours aux prestations sociales chez les populations vivant en situation de précarité et d'exclusion », Rapport pour la DGAS.
- HOUDRÉ C., 2007, « L'endettement des ménages début 2004 », *Insee Première*, Insee, n° 1131, avril.
- HOWELL N., 2005, *High Cost Loans: a Case for Setting Maximum Rates ?*, Centre for credit and consumer law background paper, Griffith Law School.
- KEMPSON E., ATKINSON A., PILLEY O., 2004, *Policy Level Response to Financial Exclusion in Developed Economies: Lessons for Developing Countries*, rapport pour le Financial Sector Team, Policy Division, Department for International Development, Personal Finance Research Center.
- KEMPSON E., WHYLEY C., 1999, *Kept out or Opted out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, Joseph Rowntree Foundation, Policy Press.
- KEMPSON E., WHYLEY C., CASKEY J., COLLARD S., 2000, *In or out? Financial Exclusion: a Literature and Research Review*, Financial Services Authority.
- LARCHER G., 1999, « Sauver LP, est-il encore temps pour décider ? », *Les Rapports du Sénat*, n° 463.
- MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE, 2007, *Rapport annuel 2006*, La Documentation française.
- MONROSE M., 2003, « Endettement et surendettement: des ménages aux caractéristiques différentes », *Études et Résultats*, Drees, n° 251.
- MOUILLART M., 2007, *19^e Rapport annuel. Première partie: la typologie des ménages endettés en novembre 2006*, Observatoire de l'endettement des ménages – Fédération bancaire française.
- PALIER B., 2007, « Des assurances de moins en moins sociales », in PAUGAM S. (dir.), 2007, *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Presses universitaires de France, p. 855-871.

- PALIER J., PREVOST B., 2007, « Le développement social : nouveau discours et idéologie de la Banque mondiale », in *Économie appliquée*, tome LX, n° 4, p. 27-50.
- PASTRÉ O., 2006, *Les Enjeux économiques et sociaux de l'industrie bancaire*, rapport pour le Comité consultatif du secteur financier (CCSF).
- PAUGAM S. (dir.), 2007, *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Presses universitaires de France.
- POLICIS, 2004, *The Effect of Interest Rate Control on Other Countries*, Department of Trade and Industry.
- RAMSAY I., 2003, « Consumer credit society and consumer bankruptcy: Reflections on credit cards and bankruptcy in the informational economy », in Niemi-Kiesiläinen J., Ramsay I., Whitford W., *Consumer Bankruptcy in Global Perspective*, Hart Publishing, p. 17-39.
- REBIÈRE N., 2006, *Les Surendettés. Définition, dénombrement, caractéristiques et dynamique de la sous-population : application au cas français*, Thèse de doctorat en démographie, université Montesquieu – Bordeaux IV.
- SERVET J.-M., 2004, « Introduction générale » in Guérin I., Servet J.-M. (éds.), *Exclusion et liens financiers. Rapport du centre Walras 2004*, Economica, p. 4-20.
- SERVET J.-M., 2006, *Banquiers aux pieds nus*, Odile Jacob.
- SINCLAIR S., 2001, *Financial Exclusion: An Introductory Survey*, Centre for Research into Socially Inclusive Services (CRSIS), Edinburgh College of Art/Heriot Watt University.
- TRAIER & HINCKLEY LLP, 2008, *The Community Reinvestment Act: A Welcome Anomaly in the Foreclosure Crisis*, www.traierlaw.com