

## L'exclusion bancaire et financière des particuliers

Georges Gloukoviezoff  
(Centre Walras, Université Lumière Lyon 2)

**A**LORS qu'il y aurait aujourd'hui en France environ un million et demi de ménages dont la situation financière est assimilable au surendettement<sup>1</sup>, l'exclusion bancaire et financière des particuliers reste un phénomène méconnu. Souvent comprise comme la seule absence de compte bancaire, elle inclut certes les difficultés d'accès aux services bancaires et financiers, mais également les difficultés d'usage que rencontrent les personnes qui possèdent ces services, difficultés qui conduisent très fréquemment au surendettement.

Sélection et inadaptation des services proposés d'un côté, méconnaissance et renoncement de l'autre, les responsabilités bancaires et individuelles sont étroitement mêlées. Il est donc indispensable d'appréhender l'exclusion bancaire et financière des particuliers dans sa globalité pour envisager ensuite de lutter contre l'un des maillons essentiels du processus d'exclusion sociale.

Depuis quelques années, la lutte contre l'exclusion bancaire et financière des particuliers est un élément émergent des politiques plus globales de lutte contre l'exclusion sociale. Ainsi en est-il fait mention dans la loi de lutte contre les exclusions de 1998<sup>2</sup>, mais aussi au niveau européen, à propos du surendettement, dans le Programme d'action communautaire de lutte contre l'exclusion sociale 2002-

---

1. Monrose M., 2003.

2. Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions.

2006<sup>3</sup>. L'évolution de la loi sur le traitement du surendettement instaurant une procédure de faillite civile en est une autre illustration.

En dépit de cet intérêt, la connaissance de l'exclusion bancaire et financière des particuliers reste très imparfaite. L'une des illustrations de cette méconnaissance est la mesure de ce phénomène : alors que Jean-Christophe Le Duigou, dans son rapport sur *L'Endettement et le surendettement des ménages* au Conseil économique et social<sup>4</sup>, avance le chiffre de six millions de personnes exclues bancaires, un rapport du Credoc<sup>5</sup> conclut que « *les ménages pauvres utilisent peu le système bancaire mais n'en sont pas exclus* ». L'origine de ces divergences tient à l'absence de définition commune de l'exclusion bancaire et financière des particuliers.

Face à ces lacunes, l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale et la Caisse des dépôts et consignations ont souhaité mener une recherche permettant d'approfondir la connaissance de ce phénomène. Deux équipes ont été sélectionnées pour la réaliser : Économie et Humanisme<sup>6</sup> qui a mené son étude en Rhône-Alpes, et Fors-Recherche sociale<sup>7</sup> qui a eu pour terrain la Normandie. C'est la synthèse de leurs rapports qui est présentée ici.

Après avoir donné une définition de l'exclusion bancaire des particuliers, nous verrons dans une première partie les différents mécanismes que peut prendre cette exclusion tant en termes d'accès que d'usage, ainsi que les interactions entre les deux. Puis, dans une deuxième, nous montrerons le rôle central de la relation bancaire dans le développement ou non d'un processus d'exclusion bancaire. Enfin, dans une troisième et dernière partie, nous analyserons les conséquences de l'exclusion bancaire en considérant les stratégies de contournement, les aspects psychologiques et financiers, et les différents vécus face à cette exclusion.

## Définition

Le point de départ de cette étude est la définition de l'exclusion bancaire et financière élaborée au sein du Centre Walras<sup>8</sup> :

***Une personne se trouve en situation d'exclusion bancaire et financière lorsqu'elle subit un degré d'entrave<sup>9</sup> dans ses pratiques bancaires et financières qui ne lui permet plus de mener une vie sociale normale dans la société qui est la sienne.***

3. Union européenne, 2001, *Rapport conjoint sur l'inclusion sociale*, DG emploi et affaires sociales, 91 p.

4. Le Duigou J.-L., 2000, p. 5.

5. Daniel A., Simon M.-O., 2001.

6. Ebermeyer S., Clément M., Sévin M., 2003.

7. Brunet F., Robert C., Siganos F., 2003.

8. Le Centre Walras édite un rapport annuel sur ces questions. Le premier a été publié en 1997 et le quatrième est paru en mars 2002 chez Economica (Servet Jean-Michel et Guérin Isabelle, 2002, *Exclusion et liens financiers. Rapport du Centre Walras 2002*, Paris, Economica, 528 p.). Le rapport 2003 paraîtra à la rentrée.

9. Une entrave est « *ce qui retient, contient, empêche* ». Émile Littré, 1970, *Dictionnaire de la langue française*, tome 3, Gallimard-Hachette, p. 846.

Il nous faut préciser trois implications majeures de cette définition :

- les normes en matière de besoins bancaires et financiers sont relatives à une société donnée à un moment donné.

Ces normes dépendent du degré de diffusion des produits et services bancaires et financiers au sein d'une société. Ainsi, l'obligation qui est faite en France d'avoir recours à un compte pour percevoir un salaire ou des prestations sociales en fait un service quasiment indispensable, contrairement au Royaume-Uni où la perception de ces sommes en liquide est encore possible<sup>10</sup>. De la même manière, être privé de chéquier n'aura pas les mêmes conséquences sociales en France et en Allemagne ou en Italie, où ce mode de règlement est beaucoup moins fréquent<sup>11</sup> ;

- les entraves que peut connaître une personne dans ses pratiques financières concernent à la fois les difficultés d'accès et d'usage.

Etre privé de compte est évidemment une forme d'exclusion bancaire et financière. Cependant, posséder un compte mais ne pas comprendre ce que signifient les termes « débit » et « crédit » inscrits sur le relevé de compte compromet fortement son utilisation. Les difficultés d'usage sont donc parties prenantes du processus d'exclusion bancaire et financière ;

- enfin et surtout, l'exclusion bancaire et financière n'est pas seulement un résultat de l'exclusion sociale, elle en est également une cause. Elle participe autant qu'elle résulte de ce processus.

S'il existe un lien évident entre faiblesse des ressources et privation d'accès à différents services bancaires et financiers, il est capital de souligner que l'exclusion bancaire et financière ne se résume pas à cela. D'une part, les difficultés d'usage ne sont pas liées au niveau de revenu mais à l'inadéquation entre les besoins, les capacités des personnes et les réponses apportées par les établissements bancaires. D'autre part, l'exclusion bancaire peut concerner des personnes appartenant à des catégories sociales très différentes (employés, ouvriers, artisans, commerçants, agriculteurs, cadres et aussi les personnes en situation de précarité qui ne peuvent être définies par leur situation professionnelle).

## Les formes de l'exclusion bancaire

L'exclusion bancaire se compose de difficultés d'accès et de difficultés d'usage. Ces deux dimensions ont pour conséquence d'entraver les pratiques financières des personnes concernées. Il importe donc de s'interroger sur les formes prises par chacune d'elles d'une part, et sur l'éventuelle interaction entre les deux d'autre part.

10. Kempson E., 2001.

11. Le mode de paiement préféré est le liquide pour 15,8% de Français, 51,8% d'Allemands et 60,2% d'Italiens, le chèque pour 47,2% de Français, 4,4% d'Allemands et 10,4% d'Italiens, la carte de paiement pour 34,1% de Français, 30,4% d'Allemands et 26,1% d'Italiens. Eurobaromètre 54.0, 2001.

### Précisions méthodologiques

Afin de simplifier la lecture nous utiliserons à présent l'expression « exclusion bancaire » à la place d'« exclusion bancaire et financière des particuliers ». La distinction que nous faisons entre les qualificatifs « bancaire » et « financier » est la suivante : le premier concerne les produits et services qui permettent de disposer de ces ressources immédiatement (compte de dépôt, moyens de paiement scripturaux, etc.), le second désigne les produits et services qui permettent d'étaler une dépense dans le temps (découvert, carte à débit différé, crédit, etc.) et de s'assurer contre les risques de l'existence (produits d'épargne, assurance, etc.). La porosité entre ces deux catégories (exemple des cartes de crédit à la fois carte de paiement et de crédit) rend cependant cette distinction difficilement opérationnelle<sup>12</sup>.

De plus, s'il est important de souligner la diversité des profils des personnes pouvant connaître des situations d'exclusion bancaire, il est indéniable que les principaux concernés par cette exclusion sont issus de milieux populaires. Nous utiliserons donc le terme de personne aux revenus modestes, de manière à désigner les personnes rencontrées par les deux équipes et celles potentiellement sujettes à l'exclusion bancaire. Ce terme est volontairement flou, car il n'existe pas d'étude quantitative permettant de déterminer précisément les caractéristiques socio-économiques des exclus bancaires. Les données partielles dont nous disposons sont issues de :

- l'étude de la Banque de France<sup>13</sup> sur le surendettement qui indique que 72 % des surendettés ont un niveau de ressources mensuelles inférieur à 1 500 euros et seulement 5 % un niveau inférieur au Rmi,
- une étude du Crédoc sur les interdits de chéquier<sup>14</sup> qui indique que 75 % des interdits bancaires ont un niveau de ressources mensuelles inférieur à 1 500 euros et 35 % inférieur à 915 euros,
- et une autre étude du Crédoc sur l'utilisation, par les bénéficiaires de minima sociaux, des produits et services bancaires<sup>15</sup> qui centre son analyse sur deux populations principales : les bénéficiaires de minima sociaux et les personnes en situation de grande pauvreté<sup>16</sup>.

Si nous prenons autant de précautions, c'est dans le but d'éviter les biais de lecture liés à l'utilisation de cette dernière étude pour illustrer les processus identifiés par les deux équipes qui pourraient laisser penser que l'exclusion bancaire ne concerne que les bénéficiaires de minima sociaux.

Si nous nous référons quand même à cette étude, c'est qu'en dépit de certaines lacunes<sup>17</sup> en termes d'analyse de l'exclusion bancaire, dont la principale est l'absence de définition, elle éclaire nombre de pratiques bancaires des bénéficiaires de minima sociaux utiles à la compréhension du phénomène complexe qu'est l'exclusion bancaire.

12. La question des transferts d'argent de la part des migrants, notamment ceux connaissant des situations de pauvreté, mériterait également d'être étudiée même si elle n'est pas abordée dans ce rapport.

13. Banque de France, 2002.

14. Gallou R., Le Quéau P., 1999.

15. Daniel A., Simon M.-O., 2001.

16. Il s'agit de personnes « sélectionnées à partir du seuil de pauvreté monétaire de l'Insee (niveau de vie inférieur à la moitié du revenu national médian, soit environ 3 500 francs par mois pour une personne seule en 2000) et rencontrées sur des sites accueillant des personnes en difficulté (centres d'hébergement et de réinsertion sociale, asiles de nuit, associations caritatives et permanences de services sociaux) ». *Ibid.*, p. 18.

17. Pour une lecture critique du rapport du Crédoc voir Jean-Michel Servet (2002).

## Accès aux produits et services : entre sélection et auto-exclusion

L'accès à un compte bancaire, quelle que soit sa nature, est souvent considéré comme suffisant pour ne pas être concerné par l'exclusion bancaire. De même, ce sont principalement les pratiques de sélection explicites des banques qui font l'objet de toute l'attention lorsqu'il est question de lutter contre ce phénomène. Ces deux manières d'envisager l'exclusion bancaire doivent être dépassées pour permettre de saisir les processus à l'œuvre.

### Un accès différencié aux produits et services bancaires

L'exclusion bancaire est souvent comprise sous sa forme la plus restrictive, c'est-à-dire l'absence totale de compte et de services bancaires. Aucune des deux équipes n'a rencontré de personnes dans cette situation qui concerne moins de 1 % des ménages français<sup>18</sup>. En revanche, le constat qu'elles font met en lumière que si l'exclusion du système bancaire est rare, celle de nombreux réseaux bancaires et de certains services est particulièrement fréquente.

Si les personnes qui ont connu ou connaissent encore des situations d'exclusion bancaire disposent d'un accès aux services bancaires, c'est grâce au rôle joué par les services financiers de La Poste et, dans une moindre mesure, par certains établissements mutualistes. Ainsi, 21 % des ménages bénéficiaires de minima sociaux disposant d'un compte de dépôt sont clients de La Poste, alors que ce n'est le cas que de 4 % de l'ensemble de la population<sup>19</sup>. Les personnes rencontrées se sont souvent vu refuser l'ouverture d'un compte dans un ou plusieurs établissements avant d'arriver à La Poste, qu'elles perçoivent très majoritairement comme une solution de dernier recours. En effet, cette mission de service public, assumée de fait par La Poste, n'est pas exempte d'effets négatifs. Lorsqu'elle n'est pas souhaitée mais le résultat de la sélectivité d'autres établissements, l'arrivée à La Poste s'accompagne d'un sentiment fort de stigmatisation, La Poste étant considérée comme « la banque des pauvres ». Ce sentiment de stigmatisation est un des éléments qui participent directement au processus d'exclusion bancaire<sup>20</sup>.

Une fois la différenciation existant dans l'accès aux différents réseaux bancaires prise en compte, il importe d'analyser celle concernant les services bancaires distribués par ces réseaux.

Les deux équipes font également un constat semblable concernant l'accès aux services bancaires. Si l'on distingue les comptes de dépôt des comptes sur livret, ces derniers ne permettant pas « *de mener une vie sociale normale*<sup>21</sup> », l'exclusion bancaire prend une autre ampleur. Ainsi, lorsque l'on prend en compte seulement

18. Daniel A., Simon M.-O., 2001, p. 9.

19. *Ibid*, p. 8.

20. Jean-Michel Servet (2002) distingue trois formes d'exclusion bancaire : la stigmatisation ou distinction sociale, la mise à l'écart qui s'apparente à la sélection des banques sur des critères de risque et de rentabilité, et la marginalisation économique qui consiste à refuser des clients en raison de leur lieu de résidence ou d'autres motifs extérieurs à la personne.

21. Moins adaptés que les comptes de dépôt, ils contribuent aux difficultés de gestion et participent au sentiment de stigmatisation que connaissent les personnes qui les utilisent comme unique compte bancaire.

l'absence de compte de dépôt, on passe de 2 % à 8 % des ménages bénéficiaires de minima sociaux ne disposant d'aucun compte. Ces 8 % gèrent donc leurs ressources soit sans aucun compte, soit uniquement sur livret. Le même accès différencié se retrouve pour les autres services bancaires. Ainsi, les ménages bénéficiaires de minima sociaux sont plus nombreux à ne posséder que des cartes de retrait (32 % contre 7 % pour l'ensemble de la population), qui sont également plus souvent utilisables dans leur seule banque (66 % contre 38 %). Concernant les modes de paiement, ces mêmes bénéficiaires de minima sociaux sont plus du tiers à ne disposer que du liquide pour régler leurs achats, contre seulement 4 % de la population totale. Ils ne sont d'ailleurs que 54 % à disposer d'un chéquier et 40 % d'une carte bancaire, contre 96 % et 79 % pour l'ensemble de la population. Enfin, en matière de crédit qui est pourtant l'un des besoins essentiels des ménages ayant des ressources modestes et/ou dont le niveau de ressources fluctue fortement<sup>22</sup>, les bénéficiaires de minima sociaux ne sont que 16 % à disposer d'au moins un crédit bancaire (immobilier ou à la consommation) en cours contre 44 % de la population, et, pour ceux disposant d'un compte de dépôt, 43 % ont accès à une autorisation de découvert contre 65 % de la population<sup>23</sup>.

L'accès au compte et aux produits et services qui l'accompagnent est donc marqué par une forte discrimination reflétant la politique de sélection des établissements bancaires.

### **Sélectivité des établissements bancaires**

Que ce soit en Rhône-Alpes ou en Normandie, les ménages aux revenus modestes se heurtent fréquemment à la sévérité de la sélection de nombreux établissements bancaires. Ainsi, les ménages bénéficiaires de minima sociaux se voient plus souvent que l'ensemble de la population refuser l'ouverture d'un compte (8 % contre 2 %), ou clôturer un compte (7 % contre 3 %)<sup>24</sup>.

Les décisions prises par les établissements bancaires sont souvent mal perçues par les personnes concernées. En effet, ces décisions se caractérisent d'une part par une forte variabilité d'un réseau à l'autre, mais également entre les agences d'un même réseau, et d'autre part par un inégal niveau de justification (parfois très floues, les raisons du refus peuvent également être exprimées de manière particulièrement brutale et humiliante), donnant une impression d'arbitraire et d'injustice.

Cependant, en dépit de faiblesses que nous aborderons par la suite, la sélection bancaire se fait avec pour objectif de garantir la rentabilité de la relation nouée. Il faut pour cela minorer les risques de défaillance du client, mais également les coûts qu'il engendre. Ainsi, les clients aux revenus modestes présentent un niveau de risque moyen plus élevé de par le niveau et la nature de leurs ressources. Ils sont également plus coûteux que les autres car ils « consomment » davantage de services gra-

22. Les dépenses associées au crédit à la consommation n'étaient pas prévisibles pour seulement 16 % de la population française, alors que c'est le cas de 37 % des personnes bénéficiaires de minima sociaux. Daniel A., Simon M.-O., 2001, p. 133.

23. Tous ces chiffres sont issus de Audrey Daniel et Marie-Odile Simon (2001).

24. Daniel A., Simon M.-O., 2001, p. 57.

tuits, principalement les services de guichet<sup>25</sup>, notamment ceux liés à l'utilisation du livret A comme compte courant<sup>26</sup>.

De plus, en raison de la pression concurrentielle qui pousse à limiter les coûts et donc le temps passé avec les clients ayant le moins de potentiel économique, c'est sur la base de son « expérience »<sup>27</sup> et en fonction d'indicateurs comme le niveau et la nature du revenu (salaire ou aides sociales, intérim, Cdd ou Cdi, etc.), la domiciliation (le lieu de résidence, sa nature, etc.), l'âge, etc., que le banquier doit prendre sa décision. Ainsi, un jeune homme du Havre s'est vu refuser l'ouverture d'un compte en raison de sa domiciliation à la Croix-Rouge suite au décès de ses parents, alors même qu'il disposait d'une attestation d'embauche. Il existe donc un risque de discrimination souligné par Fors, pouvant priver d'accès au compte certaines catégories de la population<sup>28</sup>. Dans le but de limiter ce risque, la loi a mis en place le droit au compte<sup>29</sup> et défini un service bancaire de base<sup>30</sup> dont l'efficacité reste cependant très limitée<sup>31</sup>.

Les raisons de cette inefficacité sont nombreuses<sup>32</sup>. Tout d'abord, les personnes ignorent bien souvent l'existence de ces dispositifs. Ensuite, les banques se montrent particulièrement peu coopératives, ne délivrant ni informations, ni lettres de refus. Enfin, l'existence de La Poste est une solution plus simple pour ouvrir un compte que la réalisation de démarches longues et intimidantes auprès de la Banque de France. Mais, outre cette relative inefficacité à contrer les pratiques de sélection de certaines banques, la loi y participe parfois involontairement.

Les formes d'exclusion légales que sont l'interdiction bancaire et le plan de surendettement<sup>33</sup> ont pour but la protection des personnes qu'elles concernent. Mais, alors qu'elles ne visent que des produits et services précis, ces procédures vont être interprétées par des banquiers en quête d'indicateurs de risque comme un « signal négatif ». Ainsi, bien que l'interdiction bancaire concerne dans 61 % des cas uniquement le chéquier et dans 39 %, le chéquier et la carte, elle s'est également tra-

25. 74 % des ménages bénéficiaires de minima sociaux se rendent au guichet au moins une fois par mois contre 63 % de la population, et ils sont également 43 % à ne retirer du liquide qu'au guichet contre 24 %. Daniel A., Simon M.-O., 2001, p. 112 et p. 106.

26. La Poste recense 6 millions de livrets dont le solde est inférieur à 150 euros et qui concentrent 40 % des opérations. Guérin I., 2001, p. 185.

27. Les méthodes de *scoring*, qui consistent à faire calculer par un programme informatique le niveau de risque d'un client, sont très utilisées au sein des établissements de crédit spécialisés. Elles sont cependant trop coûteuses pour être employées de manière systématique au sein des agences bancaires et, de plus, leur utilisation n'apporterait pas une réponse satisfaisante.

28. Si nous ne disposons pas en France de chiffres permettant d'étayer cette possibilité, au Royaume-Uni, il apparaît que l'appartenance ethnique, le lieu de résidence et la situation familiale sont des éléments déterminants dans le processus d'exclusion bancaire. Kempson E., 1999.

29. Article 137 de la loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions.

30. Article 1 du décret n° 2001-45 du 17 janvier 2001 pris en application de la loi n° 98-657 du 29 juillet 1998.

31. « La procédure du droit au compte ne concerne qu'une fraction absolument dérisoire de la population des interdits bancaires », Haut Conseil du secteur financier public et semi-public, 2001, p. 75.

32. Brunet F., Robert C., Siganos F., 2003, p. 9.

33. Ce qui se traduit par le fait d'être fiché au Fichier central des chèques (Fcc) et/ou au Fichier des incidents de remboursement de crédit aux particuliers (Ficp).

duite dans 50 % des cas par un refus d'autorisation de découvert, pour 43 % par un refus de prêt ou d'ouverture de crédit, et pour 10 % par la «fermeture d'un autre compte que celui en cause dans le même établissement bancaire<sup>34</sup>». L'interdiction bancaire, qui peut intervenir dès le premier chèque rejeté, permet ainsi à certains établissements de se séparer d'une clientèle devenue indésirable en clôturant son compte. Ainsi, 23 % des personnes interdites bancaires ne sont plus clientes de la banque où a eu lieu l'incident, et 8 % n'ont plus de compte nulle part<sup>35</sup>.

La sélection opérée par les établissements bancaires traduit donc une différenciation dans les services auxquels les différentes catégories de clients peuvent potentiellement accéder. Si cette différenciation ne conduit pas à une impossibilité d'accès totale, c'est en grande partie grâce à l'action, même imparfaite, de La Poste et de certains établissements mutualistes. Mais si ces pratiques explicites de sélection sont une cause des différents degrés d'exclusion en termes d'accès, il en existe une autre, plus difficile à repérer : l'«auto-exclusion»

### **L'auto-exclusion ou l'exclusion volontaire**

L'existence d'un processus de renoncement aux services bancaires est mise en lumière dans les rapports d'Économie et Humanisme et de Fors. La terminologie retenue a pour but d'insister sur l'absence de refus explicite des établissements bancaires. Néanmoins, le caractère «volontaire» de cette exclusion en termes d'accès doit être très fortement pondéré.

Un détour par le Royaume-Uni, où un phénomène similaire est observé<sup>36</sup>, est particulièrement instructif. L'auto-exclusion y correspond à un processus par lequel une personne réduit progressivement les services dont elle dispose à mesure que sa situation professionnelle ou familiale se dégrade. Ce processus peut aller jusqu'à une absence totale de services bancaires, y compris de compte, ce qui n'est pas le cas en France. En effet, la possession d'un compte bancaire y étant quasiment indispensable, l'auto-exclusion ne sera que partielle, se limitant à un renoncement aux moyens de paiement scripturaux et aux services de découvert ou de crédit. Cependant, si le compte est conservé, l'usage qui en est fait peut également traduire une forme d'auto-exclusion. En effet, en retirant l'intégralité des ressources perçues dès leur versement, des personnes gèrent leur budget en dehors du système bancaire tout en conservant un compte pour sa fonction indispensable. Cette pratique, parfois conseillée par des agents de la Banque de France<sup>37</sup>, permet aux personnes de préserver leurs ressources des facturations des banques, mais aussi de leurs pratiques parfois abusives, notamment la saisie de prestations pourtant insaisissables<sup>38</sup>.

34. Gallou R., Le Quéau P., 1999, p. 43.

35. *Ibid.*, p. 42.

36. Kempson E., Whyley C., 1999.

37. Brunet F., Robert C., Siganos F., 2003, p. 33.

38. La question des prestations insaisissables saisies est traitée dans la partie II.



Si l'analyse des deux équipes diffère légèrement, leurs observations complémentaires permettent de tracer les contours de ce phénomène complexe. Il y a ainsi plusieurs motifs expliquant ces pratiques d'exclusion volontaire :

- **les raisons morales ou religieuses**

Il s'agit principalement de personnes qui refusent les services de crédit ou les produits d'épargne rémunérés<sup>39</sup>. Ce motif d'exclusion reste très minoritaire et c'est également le cas au Royaume-Uni<sup>40</sup> ;

- **l'intégration du discours des banques et leurs critères de sélection**

Les personnes renoncent à solliciter les établissements bancaires sachant, ou supposant, qu'elles seront éconduites. Cela permet notamment d'éviter l'humiliation du refus. Le rapport de Fors souligne d'ailleurs qu'en dépit de leur regret de ne pas posséder ces services, les personnes ne les revendiquent pas.

- **la complexité et l'incompréhension liées à l'usage des services bancaires**

Peur des dérapages et représentations des services bancaires comme source de dangers potentiels sont ici à l'origine du renoncement. En effet, la complexité liée à l'utilisation des services bancaires (vocabulaire technique, dématérialisation<sup>41</sup>, etc.) peut entraîner des difficultés et mettre en péril un équilibre budgétaire déjà fragile. Ainsi, à propos du chéquier, *«les bénéficiaires de minima sociaux expliquent plus souvent que s'ils n'en ont pas besoin c'est parce que "ce mode de paiement n'est pas sécurisant" et même "difficile à gérer"<sup>42</sup> »*. Ce motif concerne également les personnes âgées et celles vivant en milieu rural<sup>43</sup> qui ont toujours géré leur argent en liquide et qui souhaitent conserver ce mode de gestion pour lequel elles disposent de savoir-faire ;

- **les expériences passées négatives**

Suite à des difficultés économiques et/ou sociales et à une réponse bancaire inadaptée, certaines personnes ne désirent pas posséder à nouveau des services qui ont participé à l'aggravation de leur situation. Ainsi, Audrey Daniel et Marie-Odile Simon soulignent-elles : *«l'absence de chéquier est souvent liée à une mauvaise expérience dans le passé, mais ceci n'est pas spécifique aux personnes en situation de pauvreté. Comme la population globale, elles sont environ 60% à avoir eu un chéquier dans le passé alors qu'elles n'en possèdent pas actuellement<sup>44</sup>»*.

S'attachant aux effets bénéfiques de ce renoncement en termes de meilleure maîtrise du budget, Économie et Humanisme se refusent à y voir une forme

39. Certaines religions s'opposent à la perception d'intérêt. En France, le crédit est un service qui a une image négative, notamment en milieu rural.

40. Kempson E., Whyte C., 1999.

41. Il s'agit du passage d'une gestion physique de ses avoirs (en pièces et billets) à une gestion où il n'y a plus de contact direct avec l'argent (le compte bancaire, la carte bleue). Par exemple, les livrets A ont récemment été dématérialisés : le livret papier, physique, sur lequel étaient inscrites toutes les opérations, a été remplacé par une carte magnétique.

42. Daniel A., Simon M.-O., 2001, p. 66.

43. Ebermeyer S., Clément M., Sévin M., 2003, p. 19.

44. Daniel A., Simon M.-O., 2001, p. 65.

d'exclusion. Cependant, à l'instar de Fors, il nous semble que « ces processus ne sont pas réductibles au seul fait de refuser certains produits ou services [...], mais dépendent aussi de la capacité des banques à répondre ou non aux attentes de leurs clients et à s'adapter à leurs niveaux et modes de consommation<sup>45</sup> ». Ainsi, à l'exception du premier motif qui reste marginal<sup>46</sup>, l'auto-exclusion dépend d'un certain nombre de « barrières » qui entravent les pratiques bancaires de certaines catégories de clients. Elle est donc un élément déterminant de la compréhension du processus d'exclusion bancaire. Elle met d'ailleurs en lumière que :

- l'exclusion en termes d'accès ne se limite pas à la sélection explicite faite par les établissements bancaires mais inclut le renoncement de clients potentiels. Renoncement qui semble concerner un nombre de personnes plus important que celui des personnes se heurtant à une sélection explicite ;
- le renoncement aux services bancaires est le fruit de difficultés d'usage. Il y a donc un lien direct entre exclusion en termes d'accès et celle en termes d'usage.

L'analyse proposée par Économie et Humanisme a par contre le mérite de souligner la dimension protectrice de ce renoncement face à l'inadaptation des services bancaires. Il importe donc de s'interroger sur la situation de ceux qui ne renoncent pas, ou pas suffisamment tôt, à ces services. En effet, si les difficultés d'usage peuvent être considérées comme des causes de l'exclusion bancaire en termes d'accès, elles sont aussi et surtout une forme d'exclusion à part entière, ce que soulignent d'ailleurs les propos d'un directeur financier d'un réseau bancaire mutualiste rapportés par Économie et Humanisme : « *Un exclu bancaire n'est pas forcément un exclu des banques, cela peut être quelqu'un qui est dans la banque mais qui n'y comprend rien*<sup>47</sup>. »

### **Un usage rendu difficile par la rigidité et la complexité des services**

Pour avoir une idée du niveau de l'exclusion bancaire au Royaume-Uni, le nombre de personnes ne possédant pas ou ayant un accès limité à certains services bancaires peut être un bon indicateur. En effet, les difficultés d'usage se traduisent par un retrait progressif du système bancaire. Ce n'est pas le cas en France. La nécessité de posséder un compte conduit les personnes à conserver un lien, dont l'intensité varie, avec le système bancaire<sup>48</sup>. Il est donc nécessaire d'étudier l'exclusion bancaire en termes d'usage qui découle des difficultés liées à cette bancarisation « obligatoire ».

45. Brunet F., Robert C., Siganos F., 2003, p. 16.

46. Ce motif est d'autant plus marginal que la présence d'un jugement moral négatif sur le crédit, notamment en milieu rural, s'apparente bien souvent à une volonté de préserver ses avoirs et rentre donc davantage dans le cadre du troisième motif d'exclusion volontaire.

47. Ebermeyer S., Clément M., Sévin M., 2003, p. 46.

48. Cette nécessité, liée notamment au versement des prestations sociales par l'intermédiaire d'un compte bancaire, conduit les pays où l'exclusion bancaire en termes d'accès est la plus forte à rendre obligatoire un mode de versement par virement, de manière à « forcer » la bancarisation de l'ensemble de la population. Kempson E., 2001.

### **Bancarisation et perte de repères**

Économie et Humanisme insistent sur la satisfaction de personnes qui retrouvent une meilleure maîtrise de leur budget après avoir dû renoncer volontairement ou non à de nombreux services bancaires. En effet, le rapport personnel à l'argent est modifié par le recours obligatoire au système bancaire. Ce dernier, avec ses codes, son langage et sa temporalité, engendre pour ceux qui lui sont le moins familiers des difficultés dans la maîtrise de leurs avoirs. Ce décalage peut être illustré par l'exemple d'une personne habitant les monts du Lyonnais, venant chaque semaine dans son agence bancaire pour que le guichetier lui montre les billets correspondant à l'argent qu'elle détient sur son compte, pensant sans doute que les agences stockent physiquement l'intégralité des dépôts qui y sont faits.

Si ce cas caricatural est sans conséquence pour la gestion de cette personne, il n'en va pas toujours de même. Ainsi, comment gérer son argent si l'on ne comprend pas la signification des termes « crédit » et « débit » sur le relevé de compte ? Comment maîtriser son budget lorsque le rapport entre le chéquier ou la carte bancaire et l'argent dont on dispose sur son compte est abstrait ?

Ce manque de compréhension est illustré par le fait que non seulement les bénéficiaires de minima sociaux connaissent moins bien que le reste de la population les services proposés par les établissements bancaires<sup>49</sup>, mais également qu'ils comprennent moins bien le fonctionnement du système bancaire (législation, coût, etc.)<sup>50</sup>.

Si une partie de ces difficultés peut être expliquée par des problèmes de maîtrise de la langue ou de lecture, cela est insuffisant. Ainsi, un couple grenoblois au niveau d'instruction élevé s'est retrouvé complètement désarmé pour interpréter les nombreux courriers liés à la procédure de recouvrement qu'il subissait. De même, les exemples de la complexité des conditions restrictives d'un contrat d'assurance lié à un prêt ou de celle du calcul du coût exact d'un crédit permanent sont autant d'illustrations de difficultés auxquelles tout un chacun peut être confronté en dépit de son niveau d'insertion dans le système bancaire.

Ainsi est-il nécessaire de souligner la part de responsabilité des établissements bancaires dans cette perte de repères. Nombre de banquiers rencontrés par les deux équipes reconnaissent d'ailleurs la complexité des procédures, notamment en cas d'incident, le formalisme du vocabulaire utilisé dans les brochures d'information ou encore l'opacité de la tarification des services dont les dénominations varient d'un établissement à un autre, compliquant tout processus d'apprentissage ou essai de comparaison<sup>51</sup>.

49. Ce qui rejoint une forme d'exclusion identifiée par Elaine Kempson et Claire Whyley (1999), qu'elles nomment *marketing exclusion*. Elle correspond à une absence de démarche commerciale de la part des établissements bancaires en direction d'une partie de leur clientèle entraînant une méconnaissance des services existants et rendant donc impossible le recours à des services qui pourraient être plus adaptés aux besoins présents que ceux déjà détenus et utilisés.

50. Daniel A. et Simon M.-O., 2001, p. 114-115.

51. Voir à ce sujet les enquêtes annuelles des associations de consommateurs, notamment de la Confédération logement et cadre de vie (Clcv) ou de l'Institut national de la consommation (Inc). Voir également Georges Gloukoviezoff (2001) et (2002).

En dépit de ce constat, ils concèdent également que la réponse logique à de telles difficultés, c'est-à-dire un suivi plus important des personnes les plus concernées, n'est pas mise en œuvre, bien au contraire. En effet, soumis à des impératifs de résultats commerciaux, ils consacrent davantage de temps aux clients représentant un potentiel économique réel. Consacrer du temps aux personnes ayant des revenus modestes représente un coût à court terme que très peu d'établissements sont prêts à supporter, sachant que ceux qui le font essaient de réduire au maximum ces temps jugés improductifs.

Ce manque de conseil et/ou d'accompagnement, qui complique l'intégration de certaines catégories de clients au système bancaire, et les difficultés d'usage qui en découlent sont l'un des effets négatifs des impératifs de rentabilité que connaissent les banques. Toutefois, cette exigence ne limite pas seulement le temps de conseil, elle implique également des pratiques de «rentabilisation» de ces clients à faible potentiel.

### **Rentabilisation et découragement**

L'auto-exclusion découle de «barrières» qui rendent plus difficiles, pour certaines catégories de clients, l'accès et l'usage des services bancaires. Indirectement, elles permettent donc de sélectionner ces clients en les décourageant. La localisation géographique des agences en est un exemple. La Poste est bien souvent la seule institution financière dans certaines zones urbaines, avec les Caisses d'épargne et rurales, avec le Crédit agricole<sup>52</sup>. Sachant que les personnes aux revenus modestes se rendent plus souvent dans leur banque, ne pas être présent sur leur lieu de vie est un moyen de ne pas les avoir comme clients<sup>53</sup>. Mais plus encore que cette «barrière» géographique, la mise en place d'un surcoût va être un moyen efficace de décourager certains clients, ou du moins de les rentabiliser<sup>54</sup>.

Les établissements bancaires tentent d'accroître leur rentabilité, notamment en réduisant les charges de personnel par la mise en place de distributeurs automatiques. Cela va à l'encontre des besoins des personnes aux revenus modestes qui sollicitent davantage les services de guichets car souvent mal à l'aise avec les automates ou ayant besoin de conseils. La réponse apportée par plusieurs grands réseaux bancaires nationaux a été de maintenir ces services de guichet, mais de les rendre payants. Ainsi, retirer du liquide au guichet est facturé environ 8 euros. Un tel coût est difficilement supportable pour un budget limité, d'autant plus que ce type de service est fréquemment utilisé. Le résultat est donc le départ «volontaire» de ce type de clients vers des établissements aux pratiques plus adaptées, départ parfois conseillé par des travailleurs sociaux<sup>55</sup>.

52. Au Royaume-Uni, les fermetures d'agences bancaires pénalisent de manière disproportionnée certaines zones urbaines et rurales défavorisées, particulièrement en Écosse. *Financial Services Authority*, 2000. Pour les zones urbaines en France, voir Georges Gloukoviezoff (2002).

53. Elaine Kempson (2001) souligne que les barrières psychologiques à l'accès aux services bancaires sont considérablement augmentées par l'absence d'accès physique à une agence bancaire.

54. Une pratique récente et actuellement à l'œuvre dans une minorité d'établissements bancaires consiste à facturer des frais pour «gestion de compte interdit bancaire», de manière à décourager ou rentabiliser ces clients à risque.

55. Ebermeyer S., Clément M., Sévin M., 2003, p. 17.

Une autre pratique est la forte incitation, au moment de l'ouverture du compte, à souscrire à d'autres services plus rentables pour la banque. Que ce soit les fameux *packages*, ces bouquets de services compris dans la convention de compte, ou bien des produits d'épargne, ils répondent souvent davantage aux objectifs commerciaux du banquier qu'aux attentes du client, notamment quand celui-ci a des revenus modestes<sup>56</sup>. La loi<sup>57</sup> cherche à limiter les excès de ces pratiques, mais elle ne peut le faire que si les personnes concernées font les démarches nécessaires, ce qui est rarement le cas. En effet, les propositions du banquier sont rarement contestées car ce dernier dispose d'un «*pouvoir de prescription*<sup>58</sup>», qui découle de l'aspect hiérarchique de la relation bancaire sur lequel nous reviendrons.

Si l'ensemble des clients des établissements bancaires sont confrontés à cette volonté de rentabiliser au maximum la relation, les conséquences ne sont pas les mêmes selon le niveau de ressources et la maîtrise du système bancaire. Proportionnellement, le coût de ces différents services inutilisés, comme la consultation du compte à distance, l'assurance perte des clefs, etc., va grever beaucoup plus lourdement le budget d'une personne gagnant le Smic. De même, les produits d'épargne, lorsqu'ils sont proposés notamment aux personnes âgées et aux immigrants de la première génération ayant réussi à se constituer quelques économies, sont souvent insuffisamment expliqués. Le manque de connaissance de ces clients est alors utilisé comme une ressource pour placer des produits à risque, par exemple des produits boursiers, à forte valeur ajoutée pour l'établissement. Les conséquences de tels placements, lorsque les cours de Bourse s'inversent, comme ce fut le cas ces dernières années, sont dramatiques pour des personnes qui perdent ainsi la majeure partie de leurs économies alors même qu'elles n'avaient pas conscience du risque lié aux produits auxquels elles avaient souscrit.

Que ce soient les méthodes de vente ou les produits proposés, une inadaptation forte aux besoins d'une partie des clients apparaît. Dans le but d'atteindre des objectifs commerciaux individualisés, certains banquiers sont amenés à ne pas prendre en compte les attentes réelles de leurs clients. Les difficultés d'usage (dépassement du découvert, chèque impayé, etc.) qui en découlent ne sont jamais reprochées aux vendeurs et représentent bien souvent une source de profit pour l'établissement bancaire.

### **Sanction et inadaptation aux accidents de la vie**

Lorsqu'un client rencontre des difficultés financières, l'établissement bancaire va lui proposer un certain nombre de services payants pour répondre à ces besoins : découvert autorisé, crédit personnel, etc. Ces possibilités sont proposées en fonc-

56. Une étude de la Clcv sur les *packages* montre qu'ils ne sont financièrement intéressants que pour ceux comprenant des cartes bancaires haut de gamme, sur lesquelles une économie substantielle est faite.

57. Article 13 de la loi n° 2001-1168, portant sur les Mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier (Murcef) du 11 décembre 2001. Elle vise à limiter les inégalités dans les relations entre banques et clients, et régleme les conventions de compte. Elle instaure également des médiateurs bancaires chargés de régler en équité les litiges relatifs à la convention de compte. Ces médiateurs étant entrés en fonction depuis peu de temps, il est trop tôt pour ce prononcer sur leur action.

58. Brunet F., Robert C., Siganos F., 2003, p. 19.

tion de la solvabilité supposée du client en question. Ainsi, une personne ayant des ressources limitées mais parvenant à rembourser ce qu'elle doit est économiquement intéressante. Peuvent également venir s'ajouter aux services facturés quelques frais pour rejet de chèque et/ou dépassement de découvert, augmentant encore sa «profitabilité». Bien que grevant lourdement un budget souvent fragile, cette relation va se poursuivre tant que l'établissement bancaire suppose le client solvable. Lorsque la banque estime que tel n'est plus le cas, c'est-à-dire que le client ne va plus pouvoir rembourser le découvert et/ou le crédit accordé, elle va subitement rejeter l'ensemble des chèques et prélèvements qui se présentent et enclencher une procédure d'interdiction bancaire.

Au coût psychologique d'une telle décision s'ajoute le coût financier, dans la mesure où un certain nombre de frais sont facturés par la banque pour chaque rejet, ainsi que les pénalités libératoires liées à l'interdiction bancaire. Même si la loi<sup>59</sup> a tenté d'adapter aux montants des chèques rejetés les sommes exigées, elles restent considérables pour des personnes aux revenus modestes.

Deux principaux éléments doivent être soulignés pour compléter la compréhension des sanctions décidées par les établissements bancaires. Le premier concerne l'inégale application de la règle. En effet, pour un même motif, par exemple un chèque sans provision, la réaction de la banque va différer selon le niveau de ressources du client et sa capacité à négocier. Si cette distinction est compréhensible sur le strict plan financier, elle interroge quant à la responsabilité de la banque dans la dégradation préalable de la situation du client et quant à l'utilisation de l'interdiction bancaire comme procédure d'exclusion. Ainsi peut-on citer l'exemple présenté par Économie et Humanisme d'une personne ayant été orientée vers un chargé de clientèle dont elle apprendra plus tard qu'il avait pour mission de «se débarrasser de certains clients» en leur facturant le plus de frais possible.

Le second point, lié au précédent, tient à l'inadaptation des services et du suivi proposés par les banques à la situation socio-économique que connaît une partie de la population française. Contrairement aux efforts réalisés pour satisfaire les attentes d'une clientèle rentable en termes de produits d'épargne ou d'assurance toujours plus sophistiqués, l'offre développée en direction des clients aux revenus plus modestes n'est pas caractérisée par une inventivité importante. Ainsi, alors que :

- 24 % des ménages français connaissent des variations de leurs ressources d'un mois sur l'autre<sup>60</sup>,
- 77 % des personnes interdites bancaires étaient en attente d'un versement au moment de leur interdiction<sup>61</sup>,
- 64 % des dossiers de surendettement ont pour cause une brusque variation de ressources liée principalement au chômage ou à un divorce<sup>62</sup>,

59. Article 15 de la loi n° 2001-1168, portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier (Murcef) du 11 décembre 2001.

60. Gallou R., Le Quéau P., 1999, p. 21.

61. *Ibid.*, p. 31.

62. Banque de France, 2002.

– et, concernant les 13% de bénéficiaires de minima sociaux ayant recours au crédit à la consommation, que 37% le faisaient pour faire face à une dépense imprévue et 75% de manière contrainte (contre respectivement 16% et 60% de l'ensemble de la population)<sup>63</sup>,

la réponse d'une partie des établissements bancaires semble se limiter à davantage de rigidité et de sévérité.

Une autre illustration de l'inadaptation, parfois volontaire, des services proposés par les établissements bancaires est donnée par la porosité entre gestion du budget professionnel et personnel et la contagion des difficultés de gestion du premier vers le second. En effet, certains banquiers incitent leurs clients, principalement des artisans et commerçants, à utiliser leur compte personnel et les services qui peuvent y être joints pour faire face à des besoins de financement professionnel. Ainsi, une femme du Havre s'est vu refuser l'ouverture d'un compte professionnel au motif que son activité n'était pas suffisamment importante. Elle a donc été contrainte de souscrire un crédit personnel pour réaliser des achats de matériels coûteux. Les recettes ne parvenant pas à couvrir ses frais, elle n'a pas eu d'autre solution que de déposer un dossier de surendettement, alors même que l'origine de ses difficultés est professionnelle. L'une des explications à de telles pratiques de la part des banquiers tient sans doute au différentiel de taux d'intérêt maximum facturable : de 9,36% pour un prêt professionnel inférieur à 2 ans, il passe à 21,79% pour un prêt personnel de 1 500 euros<sup>64</sup>. Plus rentables pour les banques, ces pratiques sont en revanche beaucoup plus risquées pour les particuliers car, en cas de faillite, c'est le patrimoine personnel, et non plus seulement le patrimoine professionnel, qui est engagé.

Même si elle est limitée par le rôle de La Poste et si elle correspond davantage à un accès différencié entre les différents types de produits qu'à une privation totale, la dimension accès de l'exclusion bancaire est une réalité. Il apparaît de plus qu'il existe des liens forts entre exclusion bancaire en termes d'accès et en termes d'usage, cette seconde dimension étant caractérisée par l'inadéquation entre les attentes des clients aux revenus modestes et l'offre d'une partie des établissements bancaires.

Plusieurs formes de l'exclusion bancaire peuvent ainsi être identifiées : les pratiques de sélection explicites des établissements bancaires, l'exclusion légale, et les différentes « barrières » qui compliquent l'usage des services bancaires, ce dernier aspect pouvant entraîner soit une auto-exclusion, soit une aggravation des difficultés rencontrées.

Le découpage entre ces différentes formes n'est pas hermétique. Elles interagissent les unes avec les autres. Il importe d'ailleurs de s'interroger à présent sur l'interaction principale qui détermine l'exclusion bancaire, celle entre client et banquier : la relation bancaire.

63. Daniel A., Simon M.-O., 2001, p. 133.

64. Granger B., 2003.

## La relation bancaire

La qualité de la relation bancaire est déterminante dans le développement ou non du processus d'exclusion bancaire. En effet, des situations financières modestes mais équilibrées peuvent dériver vers l'exclusion bancaire suite à une succession d'incompréhensions réciproques. Les partenaires doivent parvenir à se mettre d'accord sur ce que le client peut attendre du banquier en termes de produits, services et conseils, et sur ce que le banquier peut espérer comme comportement de la part du client. Mais pour parvenir à cela, il faut réussir à concilier des représentations et des contextes socio-économiques qui diffèrent fortement.

### Des représentations illustrant une méconnaissance réciproque

La manière dont les personnes se pensent et pensent leurs interlocuteurs conditionne fortement la nature des relations établies. La relation bancaire est l'une des occasions où s'expriment ces représentations.

#### **Les banquiers : la force des préjugés**

La grande majorité des banquiers méconnaît la clientèle à revenus modestes. Ce constat peut être expliqué de la manière suivante : la formation des banquiers, puis leur action au sein d'une agence sont axées sur la vente de produits et services à un client standard solvable qui ne correspond, ni dans ses attentes, ni dans ses capacités, au client atypique qu'est très souvent le client ayant des revenus modestes.

Cette relative méconnaissance donne lieu à un certain nombre de préjugés qui sous-tendent les critères d'accès aux services bancaires et biaisent le déroulement de la relation bancaire. La phase de « découverte du client » qui précède l'ouverture d'un compte ou l'octroi de services bancaires est ainsi qualifiée par Économie et Humanisme d'« *enquête policière, où il s'agit de démasquer le menteur ou de faire avouer la faute, le passé que l'on cache*<sup>65</sup> ». Bien que basée sur des éléments factuels concrets, la systématisation de ces préjugés à l'ensemble des clients aux revenus modestes est une simplification source d'injustice et de stigmatisation.

Trois présupposés principaux peuvent être identifiés :

- ces clients ne comprennent pas ou ne veulent pas comprendre le fonctionnement du système bancaire. Ils font de plus preuve d'insouciance et de légèreté dans l'usage des services dont ils disposent. Ils sont d'ailleurs comparés de manière récurrente à des enfants ;
- ils sont également caractérisés par un manque d'honnêteté. Quels que soient les réseaux bancaires, ces clients sont soupçonnés de dissimuler des éléments qu'il faut leur faire « *avouer* » ;
- enfin, il est supposé que les clients ayant eu des difficultés bancaires dans le passé en auront dans le futur. De là découle l'importance d'un fichage au Fichier central des chèques (Fcc) ou au Fichier des incidents de remboursement de crédit aux particuliers (Ficp) comme signal négatif.

65. Ebermeyer S., Clément M., Sévin M., 2003, p. 39.



Largement partagées<sup>66</sup>, ces représentations se heurtent à celles des clients qui sont d'une tout autre nature.

**Les clients: des attentes irréalistes à l'égard des banques**

Une partie des clients perçoivent la banque comme un service public. Sans doute due au caractère indispensable de ces services et aux modalités de bancarisation de la population française depuis les années 1960<sup>67</sup>, cette perception entraîne des attentes fortes en termes de conseil et de suivi, autrement dit, en termes de cogestion.

Ce rapport à la banque se traduit principalement, pour les clients maîtrisant le moins le fonctionnement du système bancaire, par la croyance selon laquelle la banque pourra toujours amortir les difficultés rencontrées. Cette confiance se base à la fois sur la sympathie liée à la fréquence des venues du client dans son agence et sur le savoir dont dispose le banquier, conduisant certains clients à remettre leur budget entre ses mains, à l'instar d'un malade remettant sa santé entre les mains du médecin.

L'apparition de difficultés est l'occasion d'une remise en cause de cette perception. Les établissements bancaires apparaissent tels qu'ils sont, c'est-à-dire des « *commerces bancaires*<sup>68</sup> ». Cette évidence pour un banquier est souvent une découverte pour ces clients. Ceux-ci ont d'ailleurs souvent du mal à accepter les explications apportées par leur banquier en termes de contraintes commerciales ou d'exigence de rentabilité pour justifier le peu de solutions qu'il peut apporter. Les attentes déçues en termes de cogestion ont trois conséquences pouvant être liées :

- un renoncement aux services bancaires supposés avoir aggravé les difficultés (principalement le chéquier, la carte bleue et les différents types de crédit). Ce qui correspond à l'auto-exclusion ;
- le passage d'une relation de confiance à une relation de méfiance. La perte de confiance dans le système bancaire est particulièrement préjudiciable car les personnes concernées ne chercheront plus de solutions aux problèmes futurs qu'elles pourront rencontrer auprès de leur banquier mais par d'autres voies souvent plus risquées, notamment les établissements de crédit spécialisé ;
- un reproche fait au banquier quant à son manque de sévérité. Celui-ci aurait dû intervenir plus tôt, par exemple en retirant les moyens de paiement scripturaux possédés par ces clients.

Il y a donc une perception duale de la banque. Elle représente à la fois une institution qui permet de préserver ses ressources et une source de méfiance car elle peut aggraver une situation déjà précaire.

66. Il est important de préciser que, même si ces préjugés sont présents dans l'ensemble des réseaux bancaires, ils le sont à des degrés divers.

67. Jusqu'au milieu des années 1980, les services bancaires ont été proposés massivement à l'ensemble de la population pour un coût dérisoire. Ainsi, en 1966, seulement 18 % des familles avaient un compte chèque ou un livret d'épargne ; en 1984, elles étaient 92 %. Voir Georges Gloukoviezoff (2001).

68. Ebermeyer S., Clément M., Sévin M., 2003, p. 32.

Outre la méfiance qui découle de l'absence de réponses adaptées de la part du banquier, ces conséquences mettent en lumière le rapport très normé et moral qu'ont majoritairement les personnes à l'argent. Face à leurs difficultés, elles sont demandeuses de plus de sévérité et honteuses de la situation qu'elles connaissent<sup>69</sup>. Ces attitudes contrastent fortement avec les préjugés des banquiers concernant le caractère insouciant et malhonnête de ces clients.

Bien qu'il existe de nombreux banquiers soucieux du bien-être de leurs clients et insensibles aux préjugés, et bien qu'il existe des clients qui cherchent à abuser leur banquier et qui n'ont que faire des conséquences de leurs actes, les représentations décrites sont fortement et majoritairement présentes. Cependant, elles ne prennent véritablement sens que si l'on considère le contexte socio-économique dans lequel banquiers et clients évoluent. En effet, d'une part, ce contexte influe fortement sur leurs représentations et sur leurs pratiques et, d'autre part, ils ignorent réciproquement le contexte dans lequel évolue l'autre partie.

### **Les contextes socio-économiques : entre nécessité sociale et exigences commerciales**

Clients et banquiers voient leur action contrainte par le contexte socio-économique dans lequel ils se situent. En dépit de leurs aspirations personnelles, ils sont amenés à composer avec la précarité pour les uns et les exigences commerciales pour les autres.

#### **La pression de la précarité**

Face aux difficultés, les clients aux revenus modestes n'ont pas toujours les bonnes réactions. Ainsi vont-ils rester silencieux suite à un courrier de la banque les informant de la dégradation de leur compte bancaire, ou bien solliciter un crédit *revolving* pour combler leur découvert. Ce sont ces attitudes inadaptées qui laissent penser aux banquiers que leurs clients sont au mieux incompetents, au pire malhonnêtes. Cependant trois éléments contextuels peuvent expliquer ces « choix » :

- un manque de compétences

Nous avons déjà évoqué ce point précédemment, mais insister est indispensable car il est l'un des facteurs déterminants d'incompréhension, et donc de difficultés supplémentaires pour résoudre des situations complexes. Ainsi, un agriculteur ardéchois devant faire face à des difficultés bancaires personnelles et professionnelles n'a pas compris ce que lui demandait sa banquière lorsque celle-ci lui a dit : « *Parlez du patrimoine* ». Pour lui, le patrimoine ne concerne que les riches propriétaires terriens. Il souligne d'ailleurs l'incompréhension de la manière suivante : « *Elle m'aurait dit "essayez de sauver vos biens", j'aurais compris*<sup>70</sup> » ;

- l'instabilité des parcours

Le parcours bancaire de ces personnes est souvent chaotique. Ayant souvent été refusées ou orientées vers d'autres établissements, elles pourront désirer ne pas

69. Le vécu des difficultés est traité au sein de la partie III.

70. Ebermeyer S., Clément M., Sévin M., 2003, p. 19.

se faire remarquer par les difficultés qu'elles rencontrent. Ainsi, face au manque d'alternatives et à la peur d'être chassées, elles pourront préférer se faire oublier et ne pas solliciter leur banquier pour rechercher une solution. De plus, «*ces changements [d'établissements bancaires] semblent constituer un handicap certain car ils empêchent les personnes concernées de bénéficier des avantages informels associés à "l'ancienneté". Les personnes n'ont pas le temps de se faire connaître, d'établir une relation de confiance avec leurs conseillers. En retour, les employés de banque paraissent d'autant moins hésiter à faire preuve de rigueur lors d'éventuels incidents qu'ils ne connaissent que très peu ces clients*<sup>71</sup> » ;

- la pression de la précarité

La précarité imprime une marque puissante sur la manière de penser et d'agir de ceux qui la subissent. Ainsi, le milieu social d'origine favorise ou inhibe la capacité à négocier ou à contester les sanctions décidées par la banque. De même, la pression constante de la précarité, cette gestion permanente de survie, conduit de manière presque certaine à enfreindre les règles de prudence que les personnes s'étaient elles-mêmes fixées. Un exemple parmi d'autres est celui d'une personne qui, s'étant vu attribuer par sa banque une carte bleue qu'elle ne voulait pas, avait décidé de ne pas l'utiliser. Mais «*les CB, c'est tentant, quand vous avez une famille à nourrir. Vous allez dans les magasins avec la CB et c'est facile quand vous n'avez plus rien dans le frigo*<sup>72</sup> ». Les problèmes de découverts et d'impayés ont suivi. Ce que cet exemple a en commun avec de nombreux autres, c'est que les personnes finissent par céder aux facilités offertes par les services bancaires alors même qu'elles en connaissent les risques et que, jusqu'alors, elles avaient une gestion particulièrement stricte.

Il n'est pas question de déresponsabiliser les personnes qui rencontrent des difficultés bancaires. Elles jouent un rôle dans l'aggravation ou non de leurs problèmes. La variété des réactions face aux difficultés, à situation socio-économique égale, en est d'ailleurs la preuve. Cependant, il est indispensable de souligner que les choix qui sont faits par ces personnes le sont sous contrainte. La précarité, associée au manque de compétences et à l'instabilité des parcours bancaires, réduit les possibilités offertes et peut « fausser » le jugement des personnes. Ainsi, prendre un crédit pour couvrir un découvert pourra être considéré comme la réponse la plus adaptée. Cette influence prend un caractère déterminant dans le cadre de la relation bancaire où la place donnée à la capacité de négocier est croissante. Mais si les clients subissent des contraintes, les banquiers en connaissent également.

### **Un cadre commercial inadapté**

Le contexte socio-économique dans lequel évoluent les clients aux revenus modestes remet en question les préjugés des banquiers à leur égard. Cependant, que ces derniers aient conscience ou non des difficultés que connaissent leurs clients, ils ne sont pas forcément capables d'y apporter une réponse. C'est ce que soulignent Économie et Humanisme : «*les entretiens menés auprès des banques, en*

71. Brunet F., Robert C., Siganos F., 2003, p. 36.

72. *Ibid.*, p. 16.

*permettant de croiser les discours produits à différents niveaux hiérarchiques, montrent bien dans quelle mesure les conseillers se trouvent pris eux-mêmes dans un état de façon plus ou moins consciente<sup>73</sup>».*

Les évolutions que connaît le système bancaire sont caractérisées par un recentrage sur les clients rentables. Pour ces derniers, des produits nouveaux sont développés et la relation est personnalisée. Ces clients disposent d'un interlocuteur unique, de manière à adapter le plus possible le service proposé à leurs exigences. Les clients aux revenus modestes ne font pas l'objet d'autant d'intérêt. Cependant, en dépit de cette absence d'efforts similaires, il est également attendu de leur part qu'ils soient capables de négocier avec leur banquier en cas de difficultés, capacités faisant très souvent défaut à cette catégorie de clients. Le banquier qui voudrait prendre en compte cette insuffisance en capacité à négocier en consacrant plus de temps à ce type de client se heurterait à plusieurs difficultés :

- les services sont automatisés de manière croissante. Afin de réduire les coûts de main-d'œuvre, les services les plus simples sont à réaliser soi-même par l'intermédiaire d'automates. Le personnel de guichet étant restreint et les occasions de le solliciter limitées, les interactions entre clients et banquiers sont réduites ;
- les clients jugés à faible potentiel n'ont pas d'interlocuteur fixe. Quand ils viennent au guichet ou en rendez-vous, ils s'adressent au banquier affecté à ce poste à ce moment-là. Cela nuit à la qualité de la relation car tout suivi est rendu très difficile. De plus, Économie et Humanisme identifient des attitudes d'évitement de la part des banques à l'égard de certains ménages, qui compliquent encore l'établissement d'une véritable relation ;
- les banquiers sont soumis à un fort turn-over. Ils sont amenés à changer d'agence de manière régulière, ce qui entraîne là encore des difficultés pour le suivi de la relation. L'un des exemples caractéristiques concerne les découverts accordés par un banquier grâce à la confiance qui s'est installée entre lui et ses clients, qui sont subitement remis en cause par son successeur, mettant en péril la gestion des personnes contraintes de rembourser rapidement ;
- l'évaluation et la rémunération des banquiers se font dans la presque totalité des réseaux bancaires de manière individualisée et sur des critères commerciaux. Ainsi, chaque membre d'une agence sera incité à ne pas perdre de temps avec les clients connaissant des problèmes car résoudre ces difficultés n'améliorera pas sa notation ;
- lorsque des difficultés apparaissent, un processus de mise à distance du client se met en route. Le client est parfois orienté au sein de l'agence vers une personne qui s'occupe plus spécifiquement de ce type de problèmes, puis vers le service recouvrement amiable et, enfin, vers le service contentieux. Ce processus est en partie automatisé et répond à des exigences de rapidité *«qui corroborent l'impression des ménages quant à la brutalité des procédures<sup>74</sup>».*

73. Ebermeyer S., Clément M., Sévin M., 2003, p. 61.

74. Ebermeyer S., Clément M., Sévin M., 2003, p. 51.

Selon l'influence de ces contraintes qui varient en fonction des valeurs à l'œuvre au sein des différents réseaux bancaires, la prise en compte des besoins particuliers d'une partie des clients sera plus ou moins possible. Mais il est capital de souligner que ces contraintes, si elles sont extérieures au banquier en contact avec la clientèle, sont le résultat des orientations stratégiques des établissements bancaires. Elles reposent sur le postulat que les clients aux revenus modestes représentent un coût et que, à ce titre, d'une part, il est normal qu'ils paient leurs services plus chers (notamment en subissant plus de frais ou en se voyant facturer davantage des services dont ils ne peuvent négocier le prix) et, d'autre part, c'est à eux et non à la banque de s'adapter. Le client aux revenus modestes est donc pensé comme subordonné au banquier. Il doit s'adapter aux conditions qui lui sont imposées dans le cadre d'une relation bancaire hiérarchique.

### **Une relation bancaire hiérarchique**

De l'inadéquation des représentations et des contextes socio-économiques des protagonistes de la relation bancaire découle, selon les termes d'Économie et Humanisme, une « inégalité patente » au sein de la relation bancaire. Les conséquences en sont l'exercice d'une violence symbolique et l'enfermement dans l'assistance au lieu de l'autonomisation.

#### **Sévérité et toute-puissance**

Le caractère hiérarchique de la relation bancaire, lorsqu'elle concerne des personnes aux revenus modestes, s'exprime de différentes manières. Les modes de sélection/rentabilisation en sont une illustration. En effet, la banque joue de l'autorité liée à son caractère institutionnel et du manque d'alternatives dont dispose le client pour donner de la force à ses conditions. Ainsi, la souscription à des produits supplémentaires pour l'ouverture d'un compte peut être rendue obligatoire pour certaines catégories de clients.

Parfois, le recours à l'autorité est encore plus brutal. Il n'est pas rare que des personnes voient leurs droits bafoués<sup>75</sup> sous prétexte qu'elles doivent de l'argent à leur banque. Les exemples les plus significatifs sont de deux ordres :

- la saisie de ressources insaisissables

Alors que certaines prestations sociales<sup>76</sup> ont été rendues totalement (Rmi, allocation d'insertion, allocation de solidarité spécifique et prestations en nature de l'assurance maladie) ou partiellement insaisissables (prestations familiales : allocation pour jeune enfant, allocation de rentrée scolaire, allocation familiale, etc.), le rapport d'Économie et Humanisme confirme que les établissements bancaires ont majoritairement continué à les saisir pour couvrir les dettes de leurs clients. La générali-

---

75. Les médiateurs bancaires mis en place dans le cadre de la loi Murcef pourraient permettre de limiter ces abus. Il n'est cependant pas certain que leur accessibilité et la rapidité de leur intervention soient adaptées à ce type de difficultés.

76. Article 5 paragraphe XIII de la loi n° 92-722 du 29 juillet 1992 pour le Rmi et, pour les autres, articles 127, 129, 130 et 131 de la loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions.

sation de ces pratiques était telle qu'un décret<sup>77</sup> a instauré un solde bancaire insaisissable dans l'espoir de rendre enfin effective cette protection<sup>78</sup> ;

- le non-respect du plan de surendettement

Le plan de surendettement a pour effet d'interdire au client l'accès à de nouveaux crédits, mais également d'organiser le remboursement de ses dettes. Pourtant, là encore, certaines banques se permettent de passer outre. Ainsi, une personne surendettée de Cherbourg voit sa banque prélever plus de 300 euros chaque mois sur son compte pour combler le découvert, enfreignant ce que prévoit le plan de surendettement. Dans le même temps, elle rejette certaines charges courantes comme les assurances ou les factures de téléphone en dépit du caractère illégal de ces rejets<sup>79</sup>.

Ces pratiques traduisent un sentiment de toute-puissance et d'impunité qui s'exprime également en cas d'erreur de la part de la banque. L'exemple d'une personne du Havre<sup>80</sup> qui s'est vu créditer un chèque indu de 300 euros illustre parfaitement cela. Après avoir averti sa banque, qui lui a répondu qu'il n'y avait aucun problème, elle l'a dépensé. S'étant rendu compte de son erreur, la banque a exigé que la somme lui soit restituée d'une traite sous un délai de huit jours. La cliente bénéficiaire du Rmi n'a pu se plier à ces exigences, mais la banque a tout de même prélevé d'autorité les 300 euros lors du versement de ses 356 euros de Rmi, la laissant dans l'obligation de s'endetter auprès de ses proches pour faire face à ses dépenses. Les explications qu'elle a légitimement demandées à sa banque se sont traduites par une mise en cause de la qualité de sa gestion et par le refus de reconnaître une quelconque responsabilité de l'établissement.

Cet exemple illustre la violence symbolique qui marque fréquemment la relation bancaire lorsqu'elle implique des personnes aux revenus modestes. Ainsi, non seulement certaines pratiques bancaires ont des conséquences concrètes en termes budgétaires (saisie du Rmi, rejet de charges courantes, etc.), mais elles s'accompagnent également d'une dimension humiliante pour les personnes qui les subissent.

La violence symbolique se manifeste de deux manières principales :

- mépris à l'égard des clients

Alors que les banquiers expliquent que la qualité de la relation bancaire dépend de la faculté des clients à faire valoir leurs attentes et leurs désaccords, ils rendent souvent très difficile cette démarche. Que ce soit en ne prenant pas au sérieux les arguments avancés ou en énonçant à haute voix et au guichet les difficultés rencontrées par le client, au mépris des règles les plus élémentaires de confidentialité, certains banquiers font de la relation bancaire une épreuve d'humiliation. Le rapport de Fors présente d'ailleurs l'exemple d'une cliente qui, en dépit du caractère

77. Décret n° 2002-1 150 du 11 septembre 2002 instituant un dispositif d'accès urgent aux sommes à caractère alimentaire figurant sur un compte saisi.

78. Mis en place depuis moins d'un an, il est encore trop tôt pour juger de son efficacité.

79. Brunet F., Robert C., Siganos F., 2003, p. 33.

80. *Ibid.*, p. 32.

imparfait de la solution trouvée, est revenue accompagnée d'une assistance sociale pour faire valoir ses droits et a été enfin écoutée et prise au sérieux ;

- **immixtion dans la vie privée**

L'accès au compte bancaire donne au banquier l'accès à la vie de ses clients. En effet, l'ensemble de leurs dépenses et de leurs rentrées d'argent y est répertorié. Cette possibilité conduit parfois les banquiers à considérer qu'ils détiennent un droit de regard sur l'utilisation des fonds qui transitent sur ces comptes. Ainsi, lorsqu'un client vient rechercher une solution aux difficultés qu'il rencontre, son banquier pourra justifier son refus ou conditionner son action au jugement qu'il porte sur le mode de vie du client. Les rapports des deux équipes sont émaillés d'exemples où le banquier pourra estimer qu'une personne n'occupe pas de manière suffisamment stable ses emplois, que telle autre devrait faire plus d'efforts pour retrouver du travail, ou bien encore qu'une troisième ne devrait pas se déplacer aussi loin de son lieu de résidence et qui plus est en bord de mer. Ces intrusions dans la vie privée et ces jugements moraux portés sur l'utilisation de l'argent poussent les clients à se justifier alors même qu'ils ne toléreraient pas ces pratiques de la part d'autres acteurs, notamment des travailleurs sociaux. Elles sont pourtant presque banales, comme le souligne ce banquier expliquant qu'il rejette plus facilement des prélèvements lorsqu'il constate que les personnes sont abonnées à différentes chaînes câblées de télévision, alors que ces éléments n'ont pas à intervenir dans son choix<sup>81</sup>.

Aussi intolérables soient-elles, ces pratiques mettent en lumière deux choses. D'une part, les clients aux revenus modestes se trouvent pour différentes raisons en situation d'infériorité face à la banque. Ils sont donc plus souvent enclins à accepter ses décisions sans les contester<sup>82</sup>, ce comportement s'appuyant sur le sentiment de honte lié aux difficultés qu'ils connaissent. D'autre part, alors que ces clients sont demandeurs de conseils, ils se retrouvent confrontés à des décisions autoritaires des banquiers qui pensent pouvoir décider seuls de ce qui est bon pour leurs clients. Cette démarche proche du paternalisme peut cependant prendre plusieurs formes.

### ***Entre paternalisme et pseudo-autonomie***

Face aux besoins particuliers d'une partie de la clientèle et au caractère hiérarchique de la relation bancaire, les banquiers ont des attitudes variées. Toutefois, à l'instar de l'analyse proposée par le rapport de Fors, il est possible de les réunir sous deux principaux groupes : les tenants d'une pseudo-autonomie et les tenants d'un certain paternalisme, attitudes très souvent liées aux valeurs à l'œuvre au sein des établissements bancaires<sup>83</sup>.

Les premiers, majoritairement présents au sein des grands réseaux commerciaux, nient le caractère inégalitaire de la relation bancaire. Les termes d'autonomie et de responsabilité du client reviennent de manière récurrente dans leur discours. Pour eux, « *le banquier ne peut pas mettre en difficulté un client, c'est le client qui s'y*

81. Ebermeyer S., Clément M., Sévin M., 2003, p. 52.

82. Nous verrons, dans la partie III, que ce n'est pas une généralité.

83. Dans les deux rapports, il apparaît que les « paternalistes » sont principalement les banquiers de La Poste et des caisses d'épargne.

*est mis tout seul. Si le client est responsable de lui-même, il doit pouvoir s'en sortir. [...] C'est trop facile de dire à la banque de trouver des solutions pour réparer les bêtises que l'on a faites<sup>84</sup>!*». Il s'agit, en réalité, d'un simple procédé rhétorique. Conscients des lacunes de certains de leurs clients, ces banquiers en font une ressource commerciale. Leur démarche s'inscrit dans les mécanismes de rentabilisation du client précédemment évoqués : le client est équipé avec un maximum de services puis, quand les difficultés se présentent, il est sanctionné et très souvent « orienté » vers un autre établissement.

La sanction est également présente, mais dans un but différent, pour la seconde catégorie de banquiers : les paternalistes. Dans les établissements où les clients aux revenus modestes représentent une part importante de la clientèle, il est nécessaire de gérer la relation bancaire dans la durée, tout en tenant compte des contraintes commerciales. Dès lors, si la sanction est présente, elle n'a pas pour finalité la sélection, mais véritablement la limitation des risques d'aggravation de la situation. Elle a ici des vertus pédagogiques. Plutôt que d'enclencher une procédure d'interdiction bancaire, le choix se portera sur un rejet de chèque ou de prélèvement, de manière à alerter le client sur le risque qu'il court s'il ne prête pas plus attention à sa gestion. Plus légères mais aussi plus précoces, ces sanctions sont le fruit d'un compromis entre la volonté du banquier de protéger les clients des dangers liés à l'utilisation des services bancaires et l'impossibilité de leur consacrer un temps suffisant. Ce compromis se retrouve également dans le refus d'accorder un prêt ou un chéquier à un client pour qui une longue explication serait nécessaire.

Ces sanctions et restrictions préventives présentent l'inconvénient majeur de ne développer que rarement l'autonomie du client<sup>85</sup>. De plus, si elles permettent d'en limiter les dégâts, elles n'interrogent pas les causes des difficultés : l'inadaptation des produits et services bancaires. Si cette étape supplémentaire dans la recherche de solutions n'est pas franchie, c'est principalement parce que les clients sont très majoritairement demandeurs de ces sanctions et restrictions préventives. En effet, notamment dans les cas de personnes en situation de surendettement ou d'interdiction bancaire<sup>86</sup>, il est fréquemment reproché au banquier de ne pas avoir sévi plus tôt ou d'avoir accordé trop facilement des services difficiles à maîtriser<sup>87</sup>. Les banquiers attentifs aux difficultés que connaissent une partie de leurs clients ont donc l'impression, par leur paternalisme, de concilier les besoins de leurs clients et ceux de leur employeur. Toutefois cette demande de rigueur n'est pas sans ambiguïté. D'une part, si elle est forte pour les personnes ayant rencontré des difficultés, elle l'est beaucoup moins pour celles n'en ayant pas encore connues. D'autre part, ce « désir » de sanction précoce est sans doute davantage le symptôme d'une

84. Brunet F., Robert C., Siganos F., 2003, p. 29.

85. Certains banquiers rencontrés par Économie et Humanisme indiquent qu'ils sont parfois parvenus à modifier le comportement de certains de leurs clients par ce biais.

86. *A posteriori*, 51 % des personnes interdites de chéquier estiment que l'interdiction leur a permis de ne pas s'enfoncer davantage. À l'inverse, 40 % considèrent qu'elle a aggravé leur situation et 4 % qu'elle l'a aggravée, mais leur a permis de ne pas s'enfoncer davantage. Gallou R., Le Quéau P., 1999.

87. Ebermeyer S., Clément M., Sévin M., 2003, p. 24.



absence d'alternatives en termes de suivi et de reconnaissance de la spécificité de leur situation que l'expression d'un véritable choix.

D'ailleurs, les deux équipes ont recensé des pratiques atypiques qui existent au sein de certaines agences bancaires et apportent des réponses différentes. Des banquiers développent un véritable savoir-faire pour favoriser l'autonomisation de leurs clients. En dépit des systèmes de notations, et donc au détriment probable de leur évaluation<sup>88</sup>, ils consacrent davantage de temps pour adapter leur vocabulaire, faire comprendre les mécanismes bancaires et permettre ainsi l'appropriation par le client des produits et services dont ils disposent. Si ces pratiques sont bien souvent considérées comme des coûts à court terme, certains établissements bancaires commencent à s'interroger sur les retombées positives possibles à moyen et long terme.

Si les personnes aux revenus modestes entretiennent des relations bancaires de natures diverses, elles ont toutes en commun d'être marquées à un degré plus ou moins fort par une dimension hiérarchique. Le banquier dispose de fait d'une autorité sur ses clients qui fait sortir cette relation du cadre d'une relation commerciale entre parties égales, telle qu'elle est souvent présentée. Que cette autorité découle d'une moindre maîtrise des mécanismes bancaires, d'un déficit de confiance en soi, ou encore de la pression de la précarité, elle conduit une partie de la clientèle à devoir accepter plus ou moins facilement les décisions de la banque, décisions n'apportant le plus souvent qu'une réponse partielle en dépit des éventuels efforts individuels des banquiers. De cette mauvaise qualité de la relation bancaire, facteur central de l'exclusion bancaire, découlent des conséquences économiques et sociales qui participent au développement du processus d'exclusion sociale.

## Les conséquences de l'exclusion bancaire des particuliers

Les deux parties précédentes ont permis de comprendre quels sont les mécanismes de l'exclusion bancaire. Il importe à présent d'étudier les conséquences de l'exclusion bancaire sur la pauvreté et l'exclusion sociale. De manière à identifier les conséquences de l'exclusion bancaire, nous retenons la définition de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale: «*La notion d'exclusion fait référence à l'ensemble des mécanismes de rupture, tant sur le plan symbolique (stigmates ou attributs négatifs) que sur le plan des relations sociales (rupture des différents liens sociaux qui agrègent les hommes entre eux). L'exclusion est à la fois un processus et un état, consacrant un défaut d'intégration*<sup>89</sup>.»

Après l'analyse des stratégies de contournement auxquelles recourent les clients en difficulté, nous verrons le rapport qu'elles entretiennent avec le vécu de l'exclusion bancaire. Puis nous étudierons les conséquences de l'exclusion bancaire en

88. Il apparaît que bien souvent les efforts de ces banquiers répondent à de telles attentes des clients que leur supérieur hiérarchique, le chef d'agence, «couvre» leurs pratiques. De plus, les banquiers répondant le mieux à ces attentes de conseil s'avèrent fréquemment être d'excellents vendeurs, ce qui explique encore davantage la mansuétude de leur supérieur.

89. Loisy C., 2000, p. 42.

termes de coût financier et de dégradation des liens sociaux, qu'ils soient économiques (l'emploi, la consommation, etc.), civiques (principalement l'accès aux droits sociaux) ou familiaux et amicaux.

### **Les réactions face aux difficultés : contournement et vécu de l'exclusion bancaire**

Face au caractère hiérarchique de la relation bancaire, au peu de réponses que peuvent apporter les banquiers, l'auto-exclusion apparaît comme l'une des réactions possibles pour préserver ses avoirs. Cependant, cette réaction intervient soit de manière préventive, soit une fois les difficultés résolues. Lorsque les difficultés sont présentes, il est rarissime que les clients cessent de recourir aux services proposés par le système bancaire. Ainsi, contraints de faire face à leurs obligations financières et ne pouvant se résigner à subir leur sort, les clients vont tous rechercher des solutions en adoptant des stratégies de contournement qui varieront en fonction de leur vécu des difficultés rencontrées.

#### ***Stratégies de contournement au sein de la relation bancaire***

Le caractère hiérarchique de la relation bancaire peut laisser penser que le client est une victime manipulée par un banquier tout-puissant. Cette vision caricaturale est évidemment erronée. Les clients ne sont pas totalement passifs et disposent d'une marge de manœuvre.

Face à la sévérité des solutions qui leur sont proposées, les clients emploient des stratégies pour tenter d'obtenir des conditions plus favorables. Deux principales peuvent être remarquées :

- **se présenter sous un jour plus favorable de manière à infléchir la décision du banquier**

L'exemple type est celui de mères de famille qui, tout en demandant une avance pour pouvoir nourrir leur famille, assoient leur jeune enfant sur le guichet de manière à culpabiliser le banquier ;

- **utiliser la ruse pour enfreindre certaines règles**

Par exemple, ayant retiré le montant maximal autorisé par leur carte de retrait ou la totalité de leurs ressources, des clients peuvent tenter de retirer à nouveau au guichet. Prétextant l'oubli de leur carte, ils espèrent abuser le guichetier en jouant sur les délais de transfert de l'information.

Ces stratégies utilisées par certains clients sont considérées par les banquiers comme des pratiques malhonnêtes. Elles nourrissent d'ailleurs les préjugés précédemment évoqués. Cependant, à quelques exceptions près, elles relèvent davantage d'une recherche désespérée de solutions pour relâcher la pression subie par ces personnes que de véritables escroqueries. Elles n'appellent donc pas les mêmes réactions. Si, en cas d'escroquerie, seule la sévérité est adaptée, dans les autres cas il est sans doute préférable de rechercher une solution négociée aux problèmes que ces pratiques tentaient de résoudre. De plus, il ne faut pas surestimer l'importance de ces pratiques. Les marges de manœuvre dont disposent ces clients s'exercent au sein de contraintes qui en limitent la portée. Ce sont d'ailleurs les

limites de ces marges de manœuvre qui incitent nombre de clients à rechercher des solutions en dehors de la relation bancaire.

### **Des stratégies de contournement extérieures souvent aggravantes**

Confrontées à un besoin urgent de liquidité, les personnes aux revenus modestes ne pourront que rarement obtenir de solution de la part de leur banque. Elles seront donc incitées à se tourner vers d'autres voies de financement, et le seront d'autant plus que ces alternatives leur sont parfois suggérées par les banquiers eux-mêmes. Deux possibilités s'offrent à elles, les proches et les établissements de crédit spécialisés.

Le recours aux proches est en apparence le plus simple. Par exemple, une personne a pu financer l'achat d'un lave-linge grâce à la carte de crédit de sa mère. Elle a intégralement remboursé ce qu'elle lui devait alors que la banque lui avait refusé l'accès à un tel prêt. Cependant, il faut se garder des conclusions hâtives. Si les exemples de réussite de ce type de pratiques sont nombreux, ils tiennent sans doute en grande partie à ce qui fait leur spécificité et leur danger : la nature de la relation. Les conséquences d'un échec du prêt sont bien plus importantes lorsqu'il a été accordé par un proche, car il pourrait entraîner la rupture d'une relation amicale ou familiale dont la valeur est supérieure à celle de la relation bancaire. En effet, il y a une dette morale intrinsèquement liée à la dette financière qui va conditionner le bon remboursement du prêt. Mais au-delà de cette pression morale qui favorise la réussite de ce type de prêts, la dette morale peut engendrer un certain nombre d'obligations souvent mal vécues par les personnes qui les subissent. Ainsi, un jeune homme turc du Havre ayant dû solliciter l'aide financière de ses beaux-parents et de sa communauté se sent-il obligé, à contrecœur, de « rendre service » au magasin de ses beaux-parents pour s'acquitter de sa dette<sup>90</sup>. C'est pour éviter ces deux types d'écueils que nombre de personnes vont se tourner vers les établissements de crédit spécialisés<sup>91</sup>.

Une information facilement disponible par le biais de la publicité, peu de démarches administratives, des sommes rapidement disponibles, des mensualités d'un faible montant et un relatif anonymat sont autant de raisons qui incitent à solliciter les établissements de crédit spécialisés. En dépit d'un coût particulièrement élevé (le taux d'intérêt se situe entre 15 et 20%), l'ensemble des crédits revolving<sup>92</sup> consentis par l'intermédiaire de sociétés de crédit spécialisées (Cofinoga, Cetelem, Sofinco, etc.) et distribués soit directement, soit par des intermédiaires telle la grande distribution paraissent être des solutions aux besoins de trésorerie. Cependant, les deux rap-

90. Brunet F., Robert C., Siganos F., 2003, p. 21.

91. Le rapport de Fors attire également l'attention sur la situation des personnes isolées qui ne peuvent disposer du soutien des proches et qui ne sont pas éligibles aux nombreux secours distribués par les organismes sociaux aux personnes ayant des enfants.

92. Il s'agit de réserves d'argent d'un montant limité, mises à disposition des clients, souvent par l'intermédiaire d'une carte, dans laquelle ils peuvent puiser. Selon le montant emprunté et le montant des mensualités, le taux d'intérêt va varier, rendant le calcul du coût global très difficile. Il est possible de puiser dans cette réserve tant que cette dernière n'est pas nulle. Les établissements bancaires se sont également progressivement mis à proposer à leurs clients ce type de services.

ports soulignent que leur simplicité d'accès n'a d'égal que leur difficulté d'usage. D'une part, il est particulièrement difficile de calculer le coût du prêt, surtout si les personnes puisent à plusieurs reprises dans leur « réserve », ce qui met en péril une gestion déjà complexe. D'autre part, les crédits distribués par ces établissements se caractérisent par une absence totale de suivi. Ainsi, une personne dans l'impossibilité de rembourser une mensualité s'est vu contrainte d'en rembourser deux le mois suivant. De plus, ces établissements sont réputés pour la brutalité des méthodes utilisées<sup>93</sup> par les sociétés de recouvrement auxquelles ils sous-traitent cette partie de leur activité. Dès lors, l'aggravation de la situation en est la principale conséquence. L'illustration en est donnée par l'analyse des dossiers de surendettement : 80 % des dossiers comportent un crédit revolving, avec une moyenne de quatre par dossier<sup>94</sup>.

La recherche de ce type de solutions sans solliciter le banquier et à l'insu de ses proches se traduit souvent par une aggravation des difficultés. L'explication de ce recours inadapté est liée en grande partie aux différents vécus face aux difficultés.

### **Crédit et gens du voyage**

Les crédits distribués par ces établissements spécialisés, s'ils ne sont pas accessibles à tous, notamment aux allocataires du Rmi, sont parfois la seule possibilité offerte. Ainsi, des gens du voyage rencontrés par les chercheurs de Fors n'ont pas accès au crédit bancaire pour financer l'achat de leur caravane. Ils ne peuvent que se tourner vers ce type de crédits au taux pourtant prohibitif, par l'intermédiaire des vendeurs de caravanes, moyennant parfois une commission substantielle (de l'ordre de 750 euros).

### **Des vécus hétérogènes des difficultés**

Les personnes confrontées à l'exclusion bancaire ont toutes en commun de connaître de manière ponctuelle ou plus durable une situation économique et/ou sociale dévalorisée ou, du moins, vécue comme dévalorisée. Ce sentiment d'infériorité est accru par le caractère hiérarchique de la relation bancaire, où chaque refus ou difficulté peuvent être ressentis comme un stigmate supplémentaire, un jugement porté par la société par le biais d'une institution qui la représente : l'institution bancaire.

Dans des sociétés où la réussite économique et sociale individuelle est érigée en valeur centrale et où la manifestation de cette réussite passe de plus en plus par un aspect monétaire, les difficultés qui composent l'exclusion bancaire sont à l'origine d'un sentiment de honte.

Mais si le sentiment de honte est une conséquence de l'exclusion bancaire, il en est aussi une cause. Il influence différemment le comportement des personnes, selon la manière dont elles vont s'en accommoder. En effet, face à la honte, les per-

93. Le rapport de Fors fait mention des « grosses menaces exercées par les établissements de crédit » et celui d'Économie et Humanisme de « la pression des organismes de crédit [qui] s'exerce avec une force peu commune, laissant apparaître des stratégies sans doute particulières à l'encontre des personnes âgées, notamment celles vivant seules ».

94. Banque de France, 2002, p. 21.

sonnes adoptent différentes attitudes et ont recours à divers modes de justification pour vivre avec ce sentiment. Les analyses de ces différents types de réaction ne sont pas totalement identiques pour Fors et Économie et Humanisme ; toutefois, leurs similitudes permettent de les regrouper en trois catégories reprenant et faisant évoluer celles proposées par Isabelle Guérin<sup>95</sup>. Il est important de souligner que les personnes ne sont pas « figées » dans cette typologie des « vécus » et qu'il est probable qu'elles puissent évoluer d'un vécu à l'autre en fonction de leur histoire et de l'amélioration ou de la dégradation de leur situation.

Trois principaux types de réaction peuvent être identifiés :

- la rationalisation

Certaines personnes parviennent à circonscrire l'effet de la honte en justifiant leur situation par des motifs les déresponsabilisant, motifs qu'elles transforment parfois en ressource pour ne pas baisser les bras. Deux exemples sont donnés par Économie et Humanisme. Premièrement, celui de mères de famille célibataires qui expliquent par leur situation familiale les difficultés bancaires qu'elles traversent et qui précisent que la présence de leurs enfants leur a permis de « tenir le coup ». Deuxièmement, celui d'une jeune femme de Grenoble, étudiante en troisième cycle, qui justifie ses difficultés par son statut d'étudiante limitant ses ressources financières, et qui a pu faire valoir ses futurs diplômes pour négocier avec sa banque. Grâce à cela, mais aussi à leurs compétences techniques et/ou à la bonne qualité de la relation bancaire, ces personnes parviennent à rester lucides et combatives, et ainsi à faire valoir leurs droits et conserver la maîtrise de leur budget ;

- la revendication

Contrairement à la réaction précédente qui privilégiait la recherche de solutions, certains vont refuser la réalité des difficultés et adopter deux types de comportements. Le premier est marqué par l'agressivité, dirigée principalement à l'encontre des guichetiers. Chaque confrontation sera l'occasion de réclamer des facilités financières considérées comme des droits et de manifester son ressentiment à l'égard des banquiers. Le second correspond à de l'insouciance : refuser de tenir ses comptes, rechercher des moyens pour contourner le système, et considérer que les dettes qui s'accumulent ne sont pas très graves. Ces personnes mettent en application le dicton populaire selon lequel « *plaisie d'argent n'est pas mortelle* ». Dans les deux cas, les conséquences sont une aggravation de la situation est bien souvent un dépôt de dossier de surendettement. De plus, ces comportements particulièrement visibles par les banquiers renforcent leurs préjugés liés à l'insouciance et à la malhonnêteté supposées d'une partie de leurs clients ;

- la culpabilité

Lorsque les personnes ne parviennent ni à justifier leur situation, ni à faire abstraction de la réalité de leurs difficultés, la honte va se transformer en culpabilité. Dès lors, les effets du sentiment de honte (difficultés à se projeter dans l'avenir, à prendre des décisions, etc.) ne sont pas maîtrisés, ce qui rend d'autant plus difficile la gestion du

---

95. Guérin I., 2000.

budget ou bien la réalisation de démarches auprès de son banquier. L'analyse de Fors montre que ces personnes vivent dans l'angoisse de la facture impayée et sont donc prêtes à tout pour honorer ce qu'elles considèrent comme des dettes. Pour cela, certaines refusent même les avantages d'un plan de surendettement pour continuer à rembourser ce qu'elles doivent, quitte à restreindre drastiquement leur consommation. D'autres renoncent à contester des frais pourtant perçus comme injustes, de peur que leur démarche soit tournée en ridicule<sup>96</sup>. Ces personnes se trouvent donc dans une situation de soumission et de crainte à l'égard de leur banquier, qui va les conduire à fuir toute confrontation. En effet, «*c'est la volonté de ne pas montrer ses difficultés, de ne pas se placer dans une situation humiliante, qui vient justifier le fait d'éviter au maximum les relations avec la banque*<sup>97</sup>». Elles recherchent donc des solutions de court terme qui préservent leur amour-propre. L'utilisation de crédits revolving pour rembourser un découvert en est la principale illustration. Les conséquences psychologiques (dépression, etc.) et financières (accumulation de crédits, de frais bancaires, renoncement aux assurances, privation, etc.) d'une telle attitude sont évidemment dramatiques.

A l'exception du premier mode de gestion qui permet de limiter les conséquences des difficultés rencontrées, et donc le développement de l'exclusion bancaire, les deux suivants provoquent une aggravation de la situation financière, plus rapide dans le deuxième cas, mais aussi et surtout une dégradation de l'estime de soi, particulièrement dans le dernier cas. Cette dimension psychologique est déterminante. D'une part, elle est en soi une souffrance intolérable dans la mesure où elle correspond aux ruptures symboliques mentionnées dans la définition de l'exclusion sociale et, d'autre part, elle rend très délicat le maintien des différentes relations sociales qui affirment l'appartenance à la société.

### **Exclusion bancaire, pauvreté et exclusion sociale**

Après avoir étudié les conséquences psychologiques de l'exclusion bancaire, il importe de s'intéresser à ses conséquences financières, socio-économiques et sociales. Il est nécessaire de préciser dès à présent que ces conséquences ne sont pas le propre de l'exclusion bancaire. Cependant, par son rôle dans l'aggravation des difficultés rencontrées, l'exclusion bancaire a une part de responsabilité capitale dans le développement de ces conséquences, qui doit être soulignée.

#### **Conséquences sur la vie quotidienne**

Etre privé d'accès à certains services bancaires a des conséquences pratiques immédiates sur la vie quotidienne des personnes concernées. Ainsi, le fait de ne pas posséder de moyens de paiement scripturaux est une source d'angoisse pour une mère de famille contrainte de confier en liquide à sa fille l'argent nécessaire au paiement trimestriel de la cantine<sup>98</sup>. A ces conséquences pratiques peuvent se mêler des conséquences financières liées au recours à des services de substitution

96. Ebermeyer S., Clément M., Sévin M., 2003, p. 21.

97. Brunet F., Robert C., Siganos F., 2003, p. 41.

98. *Ibid.*, p. 23.

coûteux. Une illustration<sup>99</sup> est donnée par l'exemple d'une femme privée de chéquier qui a l'habitude de négocier un échelonnement de son loyer avec l'Ophlm lorsqu'elle se trouve dans une période financièrement difficile. Malheureusement, l'aménagement de son paiement a pour conséquence de rendre inutilisable le Tip prévu à cet effet. Elle est donc contrainte d'avoir recours au mandat, occasionnant un coût d'environ 5 euros, ou au chèque de banque, dont le prix varie selon les établissements entre 7,5 et 20 euros. Alors même que cette personne fait les démarches nécessaires pour éviter d'accumuler les dettes, son budget limité doit supporter les surcoûts liés à ces services de substitution inappropriés.

Le coût de l'exclusion bancaire est encore plus important lorsqu'il est lié à des difficultés d'usage. En effet, l'utilisation inadaptée de certains services et la sévérité des établissements bancaires peuvent engendrer un montant de frais disproportionné par rapport à l'incident initial. Ainsi, un ménage aux revenus limités mais stables s'est vu rejeter seize chèques en deux mois suite à un retard de remboursement d'importants frais de santé. Chaque chèque rejeté leur ayant été facturé environ 64 euros<sup>100</sup>, ils se sont vu réclamer 1 030 euros de frais<sup>101</sup>.

Ces dettes bancaires grèvent lourdement des budgets serrés, rendant tout écart difficilement supportable. Les conséquences peuvent être réunies en trois groupes.

Tout d'abord, ces difficultés conduisent à la destruction de la maigre épargne que certains sont parvenus à se constituer et, avec elle, le peu de sentiment de sécurité pour faire face aux imprévus disparaît<sup>102</sup>.

Ensuite, c'est la consommation qui doit être adaptée. Elle doit parfois l'être de manière drastique, comme ce fut le cas pour ce couple stéphanois vivant du Rmi dont les ressources disponibles ont été réduites de 50% pendant plusieurs mois suite aux remboursements de frais bancaires. Les « choix » budgétaires qui sont faits sont sources d'incompréhension de la part des banquiers ou des travailleurs sociaux<sup>103</sup>. En effet, les personnes concernées confrontées à la précarité ont une « gestion de survie » qui modifie leur perception de la réalité. Ainsi vont-elles renoncer aux dépenses d'assurance et de santé qui ne présentent pas un caractère d'urgence, pour privilégier celles ayant des conséquences immédiates en cas de non-paiement (principalement les charges courantes). Préférer le paiement de la facture de téléphone portable à celui de l'assurance automobile est ainsi perçu comme une aberration par les observateurs extérieurs. Pourtant, pour ces personnes, ce choix correspond au moyen de préserver ses relations sociales<sup>104</sup> et de

99. *Ibid.*, p. 21.

100. Pour les chèques d'un montant inférieur à 50 euros, la loi (article 23 de la loi n° 2001-420 du 15 mai 2001 relative aux Nouvelles régulations économiques, Nre) prévoit un plafonnement des frais bancaires à 30 euros. Pour les chèques d'un montant supérieur, les frais facturés varient de 7,50 euros à La Poste à plus de 100 euros dans d'autres réseaux bancaires (la majorité facturant des frais se situant entre 50 et 60 euros). Source : Clcv, 2003.

101. Gueneau C., 2000.

102. Ebermeyer S., Clément M., Sévin M., 2003, p. 27.

103. Aux vues des choix qui sont faits, les travailleurs sociaux peuvent refuser l'accès à certaines aides aux personnes qu'elles jugent irresponsables. Ebermeyer S., Clément M., Sévin M., 2003, p. 31.

104. Le rapport d'Économie et Humanisme montre que les mères de famille doivent arbitrer entre leurs faibles ressources et les sollicitations de leurs enfants, qu'il n'est pas possible de priver en permanence.

maintenir un lien symbolique avec l'ensemble de la société, au détriment d'une protection contre un risque hypothétique et donc irréal.

Enfin, avec l'impossibilité de maintenir l'équilibre de son budget et de faire face aux dépenses du quotidien, les deux équipes constatent que c'est l'estime de soi et la santé physique et psychique qui sont mises à mal. Bien souvent, la période qui précède le dépôt d'un dossier de surendettement, où s'accumulent les rejets, les frais et les dettes de toutes sortes qui en découlent, est vécue comme une véritable épreuve. Elle correspond à une faillite personnelle dans tous les sens du terme. A l'instar du chômage de longue durée, les difficultés bancaires peuvent conduire les personnes à la dépression et/ou à d'autres problèmes de santé. Le simple fait de relever son courrier chaque matin devient une source d'angoisse. En effet, les lettres de la banque rappellent aux personnes leurs difficultés et en ajoutent de nouvelles. Il est d'ailleurs important de noter dès à présent, mais nous y reviendrons, que ce sentiment d'échec est vécu en moyenne de manière beaucoup plus brutale par les femmes que par les hommes.

Les conséquences de l'exclusion bancaire sur la vie quotidienne contribuent donc au développement de la pauvreté en grevant des budgets limités, et mettent en péril l'estime de soi, ce qui nuit aux relations sociales.

### **Conséquences socio-économiques**

Le chômage est considéré comme le principal vecteur d'exclusion sociale, dans la mesure où il rend impossible la participation à la société. L'exclusion bancaire y contribue également. L'appartenance à la société comprend deux dimensions, l'accès aux droits sociaux et la participation économique :

- **les droits sociaux**<sup>105</sup>

En France, contrairement au Royaume-Uni et aux États-Unis, il est quasiment indispensable de posséder un compte bancaire pour percevoir des prestations sociales. Celles-ci étant l'expression de la solidarité nationale<sup>106</sup>, le fait de ne pouvoir les percevoir pourra être vécu par les personnes concernées comme la signification de leur mise à l'écart. Cette humiliation, à laquelle il faut ajouter l'aspect financier de cette privation, rend plus fragile le sentiment d'avoir sa place dans la société ;

- **la participation économique**

Par son coût, l'exclusion bancaire a pour conséquence de restreindre la consommation, dont le rôle social n'est plus à démontrer. Mais elle peut également la restreindre en décourageant le vendeur, ou plutôt, dans le cas qui nous intéresse, un loueur potentiel. Ainsi, l'accès au logement, qui est un maillon essentiel dans la chaîne de l'exclusion sociale, peut être compromis par la privation de moyens de paiement scripturaux. En effet, l'absence de chéquier pourra rendre impossible la location d'un logement car le propriétaire en déduira un risque important d'impayés<sup>107</sup>.

105. Largement abordé dans l'introduction et dans la première partie, cet aspect est simplement rappelé ici.

106. Dans les faits, cette représentation des prestations sociales doit être nuancée. Les évolutions programmées du Rmi en Rma en sont une illustration.

107. Caillon C., 2000.



Ce marquage social négatif a également des conséquences sur la vie professionnelle des personnes. Ainsi, de grandes entreprises américaines demandent à leurs cadres potentiels un état de leur situation bancaire et refusent d'embaucher ceux étant interdits bancaires. Cet exemple peut paraître anecdotique tant il est éloigné des situations évoquées jusqu'à présent, pourtant un mécanisme similaire est à l'œuvre concernant la création d'entreprise par des chômeurs. En effet, bien que principalement destinés aux personnes en difficulté économique et/ou sociale ignorées par les banques, les dispositifs de microcrédit financent difficilement des personnes surendettées ou interdites bancaires. Ainsi, d'une part l'exclusion bancaire nuit à l'élaboration de projets en inscrivant les personnes dans le court terme, et d'autre part elle agit comme un signal négatif qui complique encore davantage les démarches à entreprendre.

Enfin, l'exclusion bancaire peut inciter certaines personnes à sortir du cadre de l'économie légale. Deux exemples permettent d'illustrer ce phénomène. Le premier, lié à l'auto-exclusion, concerne les personnes qui, face à une dépense imprévue, préfèrent avoir recours à l'économie parallèle (principalement le travail au noir) pour obtenir les ressources nécessaires plutôt que de s'adresser à leur banque<sup>108</sup>. Le second concerne les personnes confrontées à un plan de surendettement insoutenable, qui se tournent également vers l'économie parallèle pour atténuer la pression budgétaire. Des travailleurs sociaux relatent d'ailleurs les cas, rares mais particulièrement dramatiques, de femmes ayant pensé ne plus avoir d'autres alternatives pour échapper au surendettement que de se prostituer<sup>109</sup>.

Bien sûr, dans ce dernier cas, l'exclusion bancaire ne peut être tenue pour seule responsable. La pauvreté et l'exclusion sociale jouent un rôle prépondérant. Cependant, même dans ce dernier cas, l'exclusion bancaire a une part de responsabilité.

Il apparaît donc que, à des degrés divers, la participation à la société peut être fortement et durablement compromise par l'exclusion bancaire. Des conséquences similaires sont observables concernant les relations sociales, qu'elles soient amicales ou familiales.

### **Conséquences sur les relations sociales**

Les formes de solidarité familiales ou amicales sont fréquemment mises à contribution. C'est un parent qui met à disposition son compte ou sa carte de crédit pour permettre la perception des prestations sociales ou la réalisation d'un achat que la situation bancaire de son enfant n'autorise pas. C'est une personne qui met à la disposition de ses voisins son chéquier pour leur permettre de régler leurs factures. Enfin et surtout, ce sont des proches qui par leurs conseils, souvent, et leur soutien financier, parfois, aident une personne à surmonter ses difficultés. Le rapport d'Économie et Humanisme confirme que ce soutien est considéré comme indispensable par les personnes en ayant bénéficié et étant aujourd'hui sorties d'affaire, mais il indique également que les choses ne sont pas toujours aussi simples.

108. Brunet F., Robert C., Siganos F., 2003, p. 40.

109. La Hougue A. de, 2002, p. 23.

Tout d'abord, selon le milieu de résidence, les conséquences de ces sollicitations ne seront pas les mêmes. L'exemple présenté par Économie et Humanisme semble indiquer qu'il est plus difficile de rendre publiques ses difficultés en milieu rural. En effet, depuis qu'il a connu des difficultés avec sa banque, un agriculteur ardéchois a perdu ses amis et n'a plus qu'un seul désir, quitter son village où il se sent mal à l'aise, à la première opportunité.

Ensuite, solliciter sa famille ou ses amis n'est pas une démarche facile. Encore une fois, il semble que le milieu rural se prête moins que d'autres, par tradition ou par principe, à ce type de pratique. Ainsi, la majorité des agriculteurs rencontrés par Fors «*ont affirmé ne pas être aidés par leur famille et ne pas le souhaiter*<sup>110</sup>». En effet, nous avons vu que cette aide engendre une dette morale qui peut être difficilement supportée. Elle l'est d'autant moins que le caractère unilatéral de l'aide peut déséquilibrer la relation et entraîner la rupture de ces liens. Concernant les amis, cela ne veut pas dire qu'ils se dérobaient à leurs engagements mais que, pour préserver leur vie privée, ils posent certaines limites. Celles-ci modifient les liens d'amitié en plaçant l'une des parties dans le rôle d'un demandeur auquel il faut parfois rappeler l'existence de ces barrières. Par exemple, le fait de ne pas posséder de chéquier ou de carte de paiement est particulièrement handicapant en cas de sortie improvisée entre amis. En effet, à moins de disposer d'argent liquide à son domicile, il faudra solliciter un «prêt» de la part de ses amis. Ce besoin constant ne peut que gâcher la qualité de ce qui devrait entretenir le lien d'amitié.

De la même manière, la relation familiale peut être mise en péril lorsque la sollicitation devient excessive. La mise à disposition d'un compte bancaire ou le soutien financier en cas de découvert ne sont pas des soutiens anodins, en particulier lorsqu'ils sont proposés par des personnes dont les ressources sont également limitées. La rupture peut intervenir soit parce que la personne aidée ne peut plus supporter le sentiment de honte et de dépendance qu'elle ressent, soit parce que ceux qui prodiguent leur aide souhaitent préserver leur équilibre financier personnel ou se sentent exploités.

Un double phénomène est à l'œuvre dans ce processus de désagrégation des liens amicaux et familiaux : un épuisement de la solidarité et la honte de la sollicitation. Les personnes en situation d'exclusion bancaire peuvent donc être mises à l'écart ou se mettre elles-mêmes à l'écart. Que ce soit par honte ou pour éviter le sentiment de dette lié à l'aide apportée, dette parfois explicitement rappelée par les proches, ces personnes préfèrent ne pas solliciter leur entourage. Pour préserver ces liens, certains vont même jusqu'à cacher leurs difficultés bancaires en maintenant un niveau de vie que leur budget ne pouvait déjà plus supporter, ce qui entraîne inévitablement une accumulation d'agios et de frais de rejet.

Outre ce dernier exemple, les conséquences<sup>111</sup> de ce repli sur soi sont le renforcement d'un sentiment d'exclusion, d'échec et d'isolement affectif, mais aussi l'absence de conseils et d'avis extérieurs pouvant permettre de trouver des solutions.

110. Brunet F., Robert C., Siganos F., 2003, p. 22.

111. Il est capital de souligner ici la situation de ceux qui ne disposent pas de famille ou d'amis et qui, isolés, se retrouvent de fait obligés d'affronter seuls leurs difficultés.

Enfin, le rapport d'Économie et Humanisme montre que l'exclusion bancaire a également des conséquences sur la vie de couple. La diminution des ressources, les privations, le sentiment de déclassement social quand il n'est plus possible de conserver son mode de vie, et les difficultés qui s'accumulent sont autant d'occasions de mettre à rude épreuve la solidité d'un couple. Les heurts sont d'autant plus fréquents que les responsabilités sont souvent inégalement partagées. Il apparaît que ce sont plus souvent les femmes qui sont seules responsables de la gestion des difficultés bancaires, soit qu'elles aient en charge la gestion du budget familial, soit que leur partenaire s'en soit déchargé avec l'apparition des problèmes. Ainsi, elles se voient reprocher d'être trop dépensières par leur partenaire fuyant ainsi ses responsabilités, alors même qu'elles tentent de restreindre les dépenses du ménage<sup>112</sup>. Ces tensions pourront parfois entraîner la rupture du couple.

Nombre de femmes se retrouvent donc au cœur d'une triple tension : la peur du banquier, la pression de leur partenaire, et leur représentation de leurs « obligations ». En effet, il apparaît qu'elles se pensent comme en charge du bien-être de leur foyer : elles auraient pour mission de s'assurer que chaque membre dispose de ce dont il a besoin, alors que l'homme, lui, aurait pour mission d'apporter les ressources nécessaires. Si ce type de représentations est progressivement remis en cause par l'évolution de la société, il est encore fortement présent<sup>113</sup>. Ainsi, confrontées à des difficultés qui remettent en cause l'estime qu'elles ont d'elles-mêmes, elles auront d'autant plus de mal à résoudre les problèmes bancaires.

L'étude des conséquences de l'exclusion bancaire sur le couple permet donc d'attirer l'attention sur un point qu'il est indispensable d'avoir à l'esprit pour comprendre l'exclusion : l'intensité des conséquences de l'exclusion bancaire varie en fonction de l'histoire, du statut et du vécu des personnes qui la subissent. Ainsi, les conséquences ne seront pas toujours les mêmes pour une femme et pour un homme, pour un couple et pour une famille monoparentale, pour un cadre et pour un chômeur, etc.

Néanmoins, il apparaît de manière transversale que l'exclusion bancaire, y compris par les stratégies de contournement qu'elle induit, porte atteinte aux trois éléments qui composent le lien social : l'estime de soi, les liens amicaux et familiaux, et les liens économiques et civiques qui affirment l'appartenance à la société.

## Conclusion

L'exclusion bancaire est une réalité, et une réalité beaucoup plus complexe que la simple absence de compte. Ne pas posséder de compte, de chéquier, de carte de retrait ou de paiement, ne pas avoir accès au crédit, ou ne pas parvenir à pré-

112. Ne disposant pas de données quantitatives sur ce point précis, nous ne pouvons estimer la fréquence de ces comportements. Cependant, les entretiens avec des banquiers laissent apparaître que ce sont très majoritairement les femmes qu'ils rencontrent pour résoudre les difficultés et qui prennent les décisions concernant le budget. D'autre part, ils ont également souligné qu'avec l'apparition des difficultés, il arrive de voir les hommes quitter le foyer, laissant les femmes assumer les problèmes et subvenir aux besoins des enfants alors qu'aucun n'a fait mention de la situation inverse.

113. Pour une analyse de la construction sociale de cet « *altruisme féminin* », voir Isabelle Guérin (2003).

server son épargne constituent de véritables entraves pour mener une vie sociale normale. De même, ne pas maîtriser le langage utilisé par son banquier, ne pas comprendre le fonctionnement des services dont on dispose sont autant de sources potentielles de déstabilisation de situations déjà précaires.

Les causes de ces difficultés d'accès et d'usage sont nombreuses : sélectivité des banques, volonté de rentabiliser et/ou de décourager les clients, manque d'explications et de suivi, renoncement à certains services de la part des clients, inadéquation des services proposés aux situations de précarité que connaissent certaines personnes. De cette multiplicité de causes en interaction se dégage un élément transversal : l'inadéquation entre le fonctionnement du système bancaire et les attentes d'une partie de la population. La qualité de la relation bancaire est donc au cœur du processus d'exclusion bancaire.

Certains réseaux, principalement La Poste et les caisses d'épargne, répondent plus que d'autres à ces besoins. Certains banquiers essaient également individuellement d'adapter leurs pratiques aux spécificités de ces personnes. Cependant, les tendances actuellement à l'œuvre au sein du secteur bancaire, une concurrence et une quête de la rentabilité accrues vont à l'encontre de ces pratiques qui limitent tant bien que mal jusqu'à présent l'ampleur de l'exclusion bancaire.

Si le secteur bancaire porte une large part de responsabilité, il apparaît que les dispositifs légaux mis en place sont également défaillants. En effet, en dépit de leurs effets positifs incontestables – leur absence serait très préjudiciable –, ils ne parviennent que très imparfaitement à saisir la réalité de l'exclusion bancaire. Leur principale lacune est qu'ils n'interviennent que de manière curative et jamais préventive. Ainsi, l'évolution récente de la procédure de surendettement instituant une possibilité de faillite civile répond plus aux carences du dispositif existant<sup>114</sup> qu'aux causes du surendettement. Elle apporte une réponse indispensable aux situations dramatiques que connaissent certaines personnes surendettées, mais elle n'interroge pas l'origine de ces situations, principalement l'absence de réponse adaptée du secteur bancaire en cas d'accidents de la vie.

De même, les travailleurs sociaux ne sont que rarement en mesure d'intervenir pour enrayer le développement du processus d'exclusion bancaire. En effet, ils sont tout d'abord insuffisamment formés aux spécificités de cette exclusion. Ils ne sont ensuite que rarement reconnus comme des interlocuteurs crédibles par les établissements bancaires. Enfin et surtout, ils ne sont sollicités qu'en dernier recours, une fois les difficultés devenues quasiment insurmontables.

S'il n'existe pas de « réponse miracle » à l'exclusion bancaire, il importe tout de même de rechercher les voies possibles pour en limiter les effets. Deux nous paraissent mériter l'attention.

La première concerne les pratiques des établissements bancaires. En effet, le principal facteur d'exclusion réside dans l'inadéquation entre les objectifs commerciaux des établissements bancaires et les besoins d'une partie de la population. Une

114. Ce que souligne le rapport parlementaire n° 1001 du 2 juillet 2003 relatif au projet de loi instaurant une procédure de rétablissement personnel.

possibilité serait d'imaginer un dispositif incitatif qui favoriserait une meilleure prise en compte de ces besoins par les banques. A l'instar du Community Reinvestment Act aux Etats-Unis, qui évalue les pratiques « sociales » des établissements bancaires et conditionne les fusions et ouvertures d'agences bancaires à l'obtention d'une note suffisante, un dispositif légal adapté au cadre européen pourrait être étudié. Des propositions existent<sup>115</sup>. Partant du postulat que l'accueil de ces clients est coûteux, le dispositif suivant pourrait être mis en place : les établissements bancaires seraient notés à partir d'une série de critères (nombre de clients bénéficiaires du Rmi, au chômage, nombre d'agence en Zone urbaine sensible, etc.), ce qui permettrait de déterminer une moyenne ou un niveau de note « socialement acceptable », les établissements se situant en deçà devant s'acquitter d'une taxe reversée à ceux se situant au-dessus pour atténuer le surcoût supporté.

L'avantage d'un tel dispositif est qu'il permet de concilier liberté commerciale des établissements bancaires et nécessité sociale. Certains établissements peuvent ainsi préférer payer plutôt que d'accueillir ce type de clientèle. De plus, il peut favoriser le développement par les établissements bancaires de nouveaux services plus adaptés dans le but d'améliorer leur notation, notamment en matière de prêts.

Les caractéristiques de ces prêts pourraient être les suivantes<sup>116</sup> :

- prêt de petites sommes pour faire face à des dépenses imprévues ;
- simplicité d'accès ;
- remboursement flexible et personnalisable n'exigeant pas d'équipement bancaire particulier ;
- absence de frais en cas de retard dans le versement des échéances ;
- remboursement sur une base hebdomadaire.

La seconde possibilité vise à limiter le développement de l'exclusion bancaire. Dans son rapport, Fors souligne en conclusion que les dispositifs d'aide à la création d'entreprise ou d'activité par des chômeurs (type Adie) obtiennent un bon taux de recouvrement des prêts qu'ils octroient. Outre le développement de produits aux caractéristiques adaptées, ce qui explique la réussite de ces expériences issues de l'économie solidaire et fait leur intérêt est qu'elles mêlent très souvent financement et accompagnement à la création d'activité. Si des structures développées de prêts à la consommation « solidaires » ne sont pas encore apparues, des expériences proposant un véritable accompagnement ont déjà vu le jour.

Mises en place à l'initiative d'établissements bancaires, de travailleurs sociaux et/ou de collectivités locales, ces structures de médiation de proximité offrent une réponse aux personnes qui rencontrent des difficultés bancaires. Aidées par des personnes qualifiées, elles peuvent prendre le temps de mettre à plat leurs difficultés, de se faire expliquer les différents mécanismes bancaires et les possibilités qui

115. Voir à ce sujet : Gérard Larcher, 1998-1999, *Sauver La Poste : est-il encore temps pour décider ?*, Rapport du Sénat, n° 463, et un document de travail de Jean-Michel Servet prolongeant Jean-Michel Servet, 2000, « Réformer les institutions de microfinance ? Oui, mais sans entraver leur développement », *Le Monde économie*, mardi 28 novembre 2000, p. VII.

116. Ces caractéristiques sont en partie issues de *Financial Services Authority*, 2000, p. 45.

s'offrent à elles. Accompagnées par un médiateur qui peut également négocier avec les différents créanciers pour réorganiser leur dette, les personnes reprennent progressivement la maîtrise de leur budget et développent leur autonomie. Si des études doivent encore être menées pour évaluer les effets positifs à moyen et long terme de ces dispositifs, notamment en termes de « réinsertion » bancaire, les premiers éléments disponibles sont prometteurs<sup>117</sup>.

## Bibliographie

- BANQUE DE FRANCE, 2002, *Surendettement, enquête typologique*, Paris, Banque de France, 56 p.
- BRUNET F., ROBERT C., SIGANOS F., 2003, *L'Exclusion bancaire et financière*, Rapport pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale et la Caisse des dépôts et consignations, Paris, Fors-Recherche sociale, 50 p.
- CAFFET M.-C., 2000, « L'application de la charte des services bancaires de base », *Revue d'économie financière*, n° 58, p. 121-134.
- CAILLON C., « L'exclusion bancaire et le traitement du surendettement », *Revue d'économie financière*, n° 58, p. 117-120.
- CLCV, 2003, *Tarifification bancaire: L'enquête 2003 de la Clcv*, disponible en ligne à l'adresse suivante : <http://www.clcv.org/index.php?v=banque03>
- CSR EUROPE, 2001, *Toward Financial Inclusion For All*, Working Document, Csr Europe, Bruxelles, 100 p.
- 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, Paris, 192 p.
- BERMEYER S., CLEMENT M., SEVIN M., 2003, *Étude sur l'exclusion bancaire et financière des ménages en difficulté*, rapport pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale et la Caisse des dépôts et consignations, Lyon, Économie et Humanisme, 68 p.
- EUROBAROMETRE 54.0, 2001, *Les Européens et les services financiers*, rapport réalisé par The European Opinion Research Group Eeig pour la Direction santé et protection des consommateurs, Bruxelles, 111 p.
- FINANCIAL SERVICES AUTHORITY, 2000, *In Or Out? Financial Exclusion: A Literature And Research Review*, London, Financial Service Authority, 100 p.
- GALLOU R., LE QUEAU P., 1999, *Les Personnes interdites de chéquier*, étude du Crédoc pour le Conseil national du crédit et du titre, Paris, 211 p.
- GLOUKOVIEZOFF G., 2002, « Des pratiques bancaires sources d'exclusion », in Servet J.-M., Guerin I. (éd.), *Exclusion et liens financiers. Rapport du Centre Walras 2002*, Paris, Economica, p. 216-232.
- GLOUKOVIEZOFF G., 2001, « L'exclusion bancaire et financière des particuliers: du droit à l'accès à l'autonomie », mémoire de Dea analyse et histoire économique des institutions et des organisations, faculté de sciences économiques et gestion, Université Lumière Lyon 2, 236 p.

117. Sur ce sujet, voir Isabelle Guérin et Georges Gloukoviezoff (2002).

- GRANGER B., 2003, «Offensive contre le “prêt responsable” européen», *Le Monde initiative*, mai 2003, p. 10.
- GUENEAU C., 2000, «Les besoins de personnes fragiles en matière de service bancaire», *Revue d'économie financière*, n° 58, p. 47-56.
- GUERIN I., 2003, *Femmes et économie solidaire*, Paris, La Découverte/Mauss/Sed, 234 p.
- GUERIN I., 2001, «Introduction à la troisième partie: du droit au compte aux pratiques de médiation bancaire», in Servet J.-M., Guérin I. (éd.), *Exclusion et liens financiers. Rapport du Centre Walras 2002*, Paris, Economica, p. 183-188.
- GUERIN I., 2000, *Pratiques monétaires et financières des femmes en situation de précarité*, thèse de doctorat en sciences économiques, Université Lumière Lyon 2, 627 p.
- GUERIN I. (dir.), GLOUKOVIEZOFF G., 2002, *Recherche-action pour améliorer les relations entre les organismes financiers et les personnes en difficultés*, rapport pour la Caisse des dépôts et consignations, Centre Walras, Lumiris, 3 tomes, 18 p., 47 p., 29 p. + annexes.
- HAUT CONSEIL DU SECTEUR FINANCIER PUBLIC ET SEMI-PUBLIC, 2001, *Un secteur financier public, pour quoi faire ?*, rapport 2001, Paris, 501 p.
- KEMPSON E., 2001, «L'exclusion bancaire: une comparaison internationale», *Rapport moral sur l'argent dans le monde en 2001*, Paris, Association d'économie financière - Caisse des dépôts et consignations, p. 197-206.
- KEMPSON E., WHYLEY C., 1999, *Kept Out Or Opted Out? Understanding and Combating Financial Exclusion*, Bristol, The Policy Press, 56 p.
- LA HOUGUE A. de, 2002, *À propos du surendettement*, Paris, L'Harmattan, 190 p.
- LOISY C., 2000, «Pauvreté, précarité, exclusion. Définitions et concepts», in *Les Travaux de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale*, Paris, La Documentation française, p. 23-50.
- MAYMARD B., 2000, «Application du droit au compte dans un comptoir de la Banque de France: exemple de Saint-Denis», *Revue d'économie financière*, n° 58, p. 185-194.
- MONROSE M., 2003, «Endettement et surendettement: des ménages aux caractéristiques différentes», *Études et Résultats*, n° 251, août 2003, Paris, Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques, 11 p.
- SERVET J.-M., 2002, «Introduction générale: l'exclusion bancaire et financière, un essai de définition», in Servet J.-M., Guérin I. (éd.), *Exclusion et liens financiers. Rapport du Centre Walras 2002*, Paris, Economica, p. 13-29.