

De l'exclusion à l'inclusion bancaire des particuliers en France

Entre nécessité sociale et contrainte de rentabilité

Par Georges GLOUKOVIEZOFF

Thèse de doctorat en sciences économiques

Analyse et Histoire Économiques des Institutions et des Organisations

Sous la direction de Jean-Michel SERVET

Présentée et soutenue publiquement le 24 novembre 2008

Membres du jury : Pierre DOCKES, Professeur émérite Jean-Michel SERVET, Professeur, Institut Universitaire des Etudes du Développement Olivier PASTRE, Professeur des universités, Université Paris 8 Iain RAMSAY, Professeur d'université, University of Kent René DIDI, Expert Nadine RICHEZ-BATTESTI, Maître de conférences, Université Aix-Marseille 2

Table des matières

| | |
|---|-----|
| Contrat de diffusion . . . | 7 |
| Remerciements . . . | 8 |
| [Epigraphe] . . . | 11 |
| Introduction Générale . . . | 12 |
| Section 1. Objectifs de la thèse . . . | 12 |
| Section 2. Problématique et hypothèses . . . | 15 |
| Section 3. Les choix de la socio-économie : une approche normative, institutionnaliste et comparative . . . | 16 |
| §1. Dépasser le positivisme néo-classique...à la faveur d'une approche en termes de capacités . . . | 17 |
| §2. Le point de vue institutionnaliste : Des <i>liens de clientèle</i> aux relations de service . . . | 20 |
| §3. Une approche compréhensive et comparative . . . | 22 |
| Section 4. Les méthodes de collecte et d'analyse des données . . . | 24 |
| §1. Une approche qualitative à micro-échelle . . . | 24 |
| §2. Les récits de pratiques en situation . . . | 25 |
| §3. Les outils complémentaires d'analyse . . . | 30 |
| Section 5. La mise en œuvre de la méthodologie . . . | 31 |
| §1. Des enquêtes menées dans le cadre de commandes sociales . . . | 31 |
| §2. Les trois phases de la recherche . . . | 33 |
| Section 6. Les temps de la thèse . . . | 42 |
| 4.1. La financiarisation au cœur des conséquences de l'exclusion bancaire . . . | 42 |
| 4.2. Les caractéristiques de la prestation de services bancaires comme résultat de l'incertitude et des contraintes de rentabilité . . . | 43 |
| 4.3. L'inadéquation des objectifs des établissements bancaires et des besoins des clients au cœur des difficultés bancaires . . . | 44 |
| Partie I. L'exclusion bancaire des particuliers : un phénomène social . . . | 46 |
| Introduction de la partie I . . . | 46 |
| Chapitre 1. Vers une définition de l'exclusion bancaire des particuliers . . . | 48 |
| Introduction du chapitre 1 . . . | 48 |
| Section 1. Hégémonie de la définition britannique et nécessité de son dépassement . . . | 49 |
| Section 2. Pour une définition complète et renouvelée de l'exclusion bancaire . . . | 57 |
| Section 3. Délimiter et mesurer l'exclusion bancaire . . . | 65 |
| Conclusion du chapitre 1 . . . | 81 |
| Chapitre 2. La financiarisation . . . | 82 |
| Introduction du chapitre 2 . . . | 82 |
| Section 1. La monnaie comme institution sociale . . . | 84 |
| Section 2. La financiarisation des rapports sociaux . . . | 93 |
| Section 3. Les étapes de la financiarisation en France . . . | 105 |
| Conclusion du chapitre 2 . . . | 120 |

| | |
|---|------------|
| Chapitre 3. Les conséquences des difficultés bancaires d'accès ou d'usage . . | 121 |
| Introduction du chapitre 3 . . | 121 |
| Section 1. Les conséquences des difficultés bancaires comme privation de capacités . . | 123 |
| Section 2. Remise en cause des liens sociétaires et communautaires . . | 127 |
| Section 3. Le lien à soi pivot de l'appartenance sociale . . | 138 |
| Section 4. L'exclusion bancaire : nouvelle forme de pauvreté par la financiarisation ? . . | 148 |
| Conclusion du chapitre 3 . . | 154 |
| Conclusion de la partie I . . | 155 |
| Partie II. Prestation de services bancaires et incertitudes . . | 158 |
| Introduction de la partie II . . | 158 |
| Chapitre 4. Le crédit : des relations de long terme pour réduire les incertitudes . . | 161 |
| Introduction du chapitre 4 . . | 161 |
| Section 1. Les bases de la réflexion : le modèle de Stiglitz et Weiss de 1981 . . | 162 |
| Section 2. L'économie bancaire et la voie unique de la calculabilité . . | 168 |
| Section 3. Relation de crédit de long terme et « marché jugement » . . | 177 |
| Conclusion du chapitre 4 . . | 183 |
| Chapitre 5. De l'incertitude de la relation de crédit à l'incertitude de la prestation de services bancaires . . | 185 |
| Introduction du chapitre 5 . . | 185 |
| Section 1. Pour un dépassement d'une approche centrée sur le crédit . . | 186 |
| Section 2. La prestation de services bancaires : la construction sociale du produit . . | 196 |
| Section 3. Prestation de services bancaires et incertitude . . | 203 |
| §3. Une incertitude partagée et complexe . . | 207 |
| Conclusion du chapitre 5 . . | 209 |
| Chapitre 6. Relation de service et réduction de l'incertitude sur la qualité du résultat . . | 211 |
| Introduction du chapitre 6 . . | 211 |
| Section 1. Singularité du résultat et nécessaire collaboration . . | 212 |
| Section 2. Des relations de service porteuses de leurs propres incertitudes . . | 218 |
| Conclusion du chapitre 6 . . | 230 |
| Chapitre 7. La modernisation ambivalente de la banque de détail . . | 231 |
| Introduction chapitre 7 . . | 231 |
| Section 1. De la banque traditionnelle à sa remise en cause . . | 233 |
| Section 2. Une « modernisation bancaire » sous contrainte de rentabilité . . | 243 |
| Conclusion du chapitre 7 . . | 254 |
| Conclusion de la partie II . . | 256 |
| Partie III. Prestation de services bancaires inappropriée et difficultés bancaires . . | 259 |
| Introduction partie III . . | 259 |
| Chapitre 8. Le copilotage à l'épreuve des besoins spécifiques des clients en difficulté . . | 260 |

| | |
|---|-----|
| Introduction chapitre 8 . . . | 260 |
| Section 1. Une prestation de services bancaires inadaptée aux contraintes socioéconomiques . . . | 261 |
| Section 2. Les décisions des clients : un élément aggravant ? . . . | 268 |
| Section 3. L'impossible copilotage ? . . . | 277 |
| Conclusion chapitre 8 . . . | 287 |
| Chapitre 9. Caractéristiques techniques de la prestation et difficultés bancaires d'accès et d'usage . . . | 288 |
| Introduction chapitre 9 . . . | 288 |
| Section 1. La rentabilisation des difficultés d'usage . . . | 289 |
| Section 2. La diversité des difficultés d'accès comme modalités de gestion du risque . . . | 305 |
| Conclusion chapitre 9 . . . | 323 |
| Chapitre 10. Quelles réponses à l'exclusion bancaire ? . . . | 325 |
| Introduction chapitre 10 . . . | 326 |
| Section 1. Les réponses du système bancaire français . . . | 327 |
| Section 2. Améliorer le fonctionnement du marché . . . | 334 |
| Section 3. D'une prestation adéquate à un mode de régulation adéquat . . . | 345 |
| Conclusion chapitre 10 . . . | 365 |
| Conclusion de la partie III . . . | 367 |
| Conclusion générale . . . | 371 |
| 1. Définir le processus d'exclusion bancaire des particuliers . . . | 372 |
| 2. L'exclusion bancaire comme « pathologie » de la financiarisation . . . | 373 |
| 3. La qualité de la prestation de services bancaires au cœur du processus d'exclusion bancaire . . . | 375 |
| 3.1. Conceptualisation de l'incertitude liée à la prestation de services bancaires . . . | 376 |
| 3.2. Influence de la contrainte de rentabilité sur la contrainte technique de réduction de l'incertitude . . . | 377 |
| 4. Pertinence des réponses existantes et nécessité d'agir sur le mode de régulation du secteur bancaire . . . | 380 |
| 5. Perspectives ouvertes par la thèse . . . | 383 |
| Bibliographie . . . | 385 |
| Annexes . . . | 406 |
| Annexe 1 : Guide d'entretien téléphonique de l'enquête pour la Caisse des dépôts (Gloukoviezzoff & Guérin, 2002a) . . . | 406 |
| Annexe 2 : Guides d'entretien de l'enquête pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale et la Caisse des dépôts et consignations (Gloukoviezzoff, 2004c) . . . | 406 |
| Annexe 3 : Grille d'analyse des demandes exprimées au guichet (Gloukoviezzoff, 2003) . . . | 408 |
| Annexe 4 : Synthèse de l'étude pour le Secours Catholique (Gloukoviezzoff & Lazarus, 2007 ; Gloukoviezzoff & Palier, 2008) . . . | 409 |
| Annexe 4 bis : Les besoins des emprunteurs et les caractéristiques des Crédits projet personnel . . . | 415 |
| Annexe 4 ter : Les projets des emprunteurs et le champ de l'impact attendu . . . | 417 |

| | |
|--|------------|
| Annexe 4 <i>quater</i> : Les impacts directs et indirects des Crédits projet personnel . . | 418 |
| Annexe 4 <i>penta</i> : Les quatre types d'impact global . . | 419 |
| Annexe 5 : Guides d'entretien des enquêtes pour le Secours Catholique(Gloukoviezoff & Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff & Palier, 2008) . . | 421 |
| Annexe 6 : Synthèse et programme voyage d'étude aux États-Unis . . | 428 |
| Annexe 7 : Profils des clients <i>Le Monde de l'Argent</i> . . | 438 |

Contrat de diffusion

Ce document est diffusé sous le contrat *Creative Commons* « [Paternité – pas d'utilisation commerciale - pas de modification](#) » : vous êtes libre de le reproduire, de le distribuer et de le communiquer au public à condition d'en mentionner le nom de l'auteur et de ne pas le modifier, le transformer, l'adapter ni l'utiliser à des fins commerciales.

Remerciements

S'il me fallait nommer et remercier tous ceux qui ont contribué d'une manière ou d'une autre à l'aboutissement de cette entreprise, je crains fort qu'il ne faille ajouter un second volume au présent document déjà bien assez long. Je vais donc essayer d'être concis.

Mes premiers remerciements sont pour celles que je ne nommerai pas, précisément parce que la nature de leur contribution me l'interdit : les nombreuses personnes qui m'ont fait le plaisir d'accepter de répondre à mes questions et de me confier des aspects souvent personnels et délicats de leur vie privée. Sans leur gentillesse et leur disponibilité alors qu'elles faisaient face à des difficultés souvent importantes, tentaient d'apporter des réponses aux difficultés bancaires ou travaillaient au sein de différents réseaux bancaires, cette thèse n'aurait tout simplement pas existé. J'espère leur avoir été fidèle mais aussi, indirectement, leur être utile par les résultats obtenus.

Comme toute aventure à une origine, c'est Jean-Michel Servet qu'il me faut remercier en priorité. C'est lui le premier qui m'a fait confiance en acceptant d'encadrer cette thèse et en me donnant les moyens d'accéder à mes premiers contrats de recherche. Par son enthousiasme et son refus des idées reçues, il m'a permis de mener un travail de recherche personnel et motivant. Depuis Lyon, Pondichéry ou Genève, ses relectures et conseils m'ont permis d'approfondir et de structurer des intuitions qui m'étaient parfois moins claires que pour lui.

Ensuite, je suis particulièrement reconnaissant aux différentes personnes qui m'ont fait suffisamment confiance pour me confier la responsabilité d'études et m'accompagner pour la plupart au-delà de ces seuls engagements contractuels. Là encore, c'est chronologiquement que je les évoquerai.

Ainsi, Françoise Bruston puis Catherine Gorgeon et Nicole Barrière à la Mission de la recherche de La Poste ont, dès le mémoire de DEA, soutenu mon travail. Je leur en suis extrêmement reconnaissant. Sans leur soutien, cette thèse aurait été beaucoup plus délicate à mener à plusieurs reprises.

Ce sont également Sophie Richard puis Emmanuelle Gros à la Caisse des dépôts et consignations et Marie-Thérèse Espinasse à l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale qui m'ont fait suffisamment confiance pour me confier la première étude qualitative sur l'exclusion bancaire. Qu'elles sachent qu'au-delà de cette étude, les responsabilités qu'elles m'ont accordées ont eu un effet prolongé me permettant d'oser entreprendre des projets dont je me serais sans cela détourné.

Ma dette à son égard est telle qu'il faudrait bien plus qu'un paragraphe pour revenir sur tout ce que ces trois années de thèse Cifre m'ont apporté. Je tiens donc à exprimer toute ma gratitude à René Didi qui m'a offert des conditions de travail inespérées et qui a prouvé que finalités académiques et opérationnelles pouvaient être menées de concert. À travers lui, c'est tous les membres de la Fédération nationale des caisses d'épargne avec qui il m'a été donné de travailler, que je tiens à remercier. Plus particulièrement, je voudrais exprimer ici tout le plaisir que j'ai eu (et que j'ai encore) à collaborer avec Elodie Asselin-Gressier. Mes remerciements vont également vers Gisèle Lutun et Thierry Penet qui ont eu la patience de démêler mes différents problèmes administratifs et ont rendu ma vie de salarié plus facile.

J'ai également eu la chance au cours de ces années de thèse de rencontrer des personnalités qui ont non seulement profondément enrichi ma compréhension de mon objet d'étude, mais qui

m'ont de plus témoigné leur confiance à de nombreuses reprises ce qui pour moi est tout aussi précieux, si ce n'est plus.

Parmi ceux-là, certains ont accompagné ma thèse sur une période longue. Je tiens donc à remercier très chaleureusement Alain Bernard, René Petit, Hervé Pillot et Hugues Sibille pour leur soutien constant et les riches échanges que nous avons eus à de multiples reprises. D'autres, on croisé ma route plus ponctuellement ou plus récemment sans que cela n'enlève rien à l'importance et à la valeur de ces rencontres. Merci à Marie-Christine Caffet, Chantal Fazekas, Marie-Thérèse Joint-Lambert, Jean-Michel Belorgey et Benoît Jolivet pour leurs encouragements et commentaires.

Il m'a également été donné de participer à différents comités et d'y soumettre mes travaux. Je tiens à remercier ici collectivement l'ensemble des membres du conseil de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale et plus précisément Agnès de Fleurieu sa présidente, Didier Gelot son secrétaire ainsi que Michel Legros. Je remercie chaleureusement également les membres du Comité de suivi et d'évaluation de l'expérimentation Crédit projet personnel du Secours Catholique.

Ce sont aussi les personnes rencontrées à l'occasion de la dimension académique de cette thèse que je souhaite remercier. Tout d'abord, je dois exprimer ma dette à l'endroit d'Isabelle Guérin qui a guidé mes premiers pas de chercheur sur le terrain. Je suis tout aussi redevable à l'égard de Nadine Richez-Battesti dont le soutien, la relecture attentive et les conseils toujours pertinents m'ont incité à aller à l'essentiel et m'ont apporté un éclairage bienvenu sur des questions me paraissant parfois obscures.

Il me faut également souligner les apports du séminaire interne animé par Ludovic Frobert avec la participation active de Mohamed Doumbouya et Karim Touach, et de celui externe animé par Cyrille Ferraton puis David Vallat en collaboration avec Benjamin Steen qui m'ont incité à pousser plus avant et à approfondir certaines de mes intuitions.

Au sein de ce qu'il faut bien se résoudre à appeler « l'ex-Centre Walras », ce sont ses membres avec qui j'ai eu le plaisir de partager de nombreux moments conviviaux autour d'un café que je tiens à remercier. Plus particulièrement, et parce que sans elles ma santé mentale aurait sans doute davantage souffert de cette aventure, il m'est important que Carole Boulai, Anne Deshors, Brigitte Esnault et Nicole Mollon sachent que j'ai conscience de ce que je leur dois. Il en va de même pour Marion Gaspard dont les encouragements et la critique constructive en fin de parcours m'ont été particulièrement précieux.

Au-delà du strict monde académique, je tiens également à remercier Jane Palier pour son soutien constant, ses nombreuses relectures en début de thèse et pour sa riche collaboration lors des contrats de recherche que nous menons à présent.

Je remercie également Carole, Martine et Bruno qui ont eu beaucoup de mérite d'aller débusquer les multiples libertés stylistiques et grammaticales que je m'étais octroyées. Je doute qu'ils soient cependant parvenus à venir à bout de toute ma créativité.

Je profite aussi de l'occasion pour saluer et remercier toutes celles et tous ceux qui – dans la mesure où nos relations n'ont rien de professionnelles – ne liront probablement que ces lignes (sauf peut-être Eddy, ce qui donnera lieu j'en suis sûr à un débat passionné). Ils et elles ont été les victimes collatérales de toutes ces années de thèse, mais ont su en faire un sujet de plaisanteries

qui, a défaut d'être très originales, ont eu le mérite d'en resituer l'importance réelle. J'en suis navré mais il va falloir vous renouveler !

Enfin et surtout, mes remerciements vont vers celle qui a suffisamment supporté les états d'âme d'un doctorant. Look Caroline, I did it !!! And you won't have to call me "doctor" ! Thanks millions for your patience and support ; it wouldn't have been as easy without you.

[Epigraphe]

« *La Banque est plus que les hommes, je vous le dis. C'est le monstre. C'est les hommes qui l'ont créé, mais ils sont incapables de le diriger* » John Steinbeck *Les raisins de la colère*

« *Nos recherches ne méritent pas une heure de peine si elles ne devaient avoir qu'un intérêt spéculatif* » Émile Durkheim *De la division du travail social*

Introduction Générale

La crise financière dite des *subprimes* a rappelé brutalement la place essentielle qu'occupent les établissements bancaires et leurs produits¹ au cœur des sociétés modernes. Alors qu'elle a débuté depuis l'été 2007, il est toujours impossible d'évaluer son ampleur et ses conséquences. À l'origine de nature financière et limitée à un marché particulier (celui des titres adossés aux fameux « crédits *subprimes* » américains), elle est aujourd'hui devenue économique et mondiale et pourrait demain être politique et sociale. Bien qu'ils ne soient pas les seuls responsables et que les mécanismes qui expliquent cette crise et son ampleur ne s'y limitent pas, le rôle joué par les établissements bancaires y est central.

Plus précisément, si l'on se concentre sur les relations de ces établissements avec la clientèle des particuliers, on remarque que ce couple se trouve aux deux extrémités du processus. À l'origine de la crise, il s'agit d'un dysfonctionnement de la relation établie par certains de ces établissements avec la clientèle des particuliers : l'octroi de crédits immobiliers à des ménages aux revenus extrêmement faibles qui, pour nombre d'entre eux, n'ont pu les rembourser. En aval de la crise financière, la relation bancaire pourrait aujourd'hui de nouveau être la source d'une crise économique globale. Une clientèle plus large que celle initialement concernée se voit privée d'accès au crédit en raison du resserrement des conditions pratiquées par les établissements bancaires. L'impossibilité de financer des besoins qui demandent une trésorerie dont ces personnes ne disposent pas, ou la potentialité du surendettement en raison de leur incapacité à honorer des engagements financiers préexistants, les confrontent très directement au processus d'exclusion sociale.

Bien sûr les implications de la crise des *subprimes* dépassent largement les seules relations entre établissements bancaires et particuliers et les enseignements à en retirer sont aussi nombreux que complexes. Toutefois, du point de vue des particuliers, cette crise a deux implications majeures. La première est d'exacerber des difficultés préexistantes : les questions de sélection bancaire de la clientèle ou les problèmes de surendettement ne sont pas des réalités nouvelles ni des thématiques inexplorées au sein du débat public ou scientifique. La seconde est de souligner – sans pour autant les condamner – les limites de réponses techniques comme la titrisation pour améliorer l'accès aux produits bancaires des particuliers qui en semblent le plus éloignés. Dès lors, par son ampleur et la gravité de ses conséquences, cette crise rend impérative et urgente la nécessité de trouver des réponses originales aux difficultés bancaires que connaissent les particuliers. Bien qu'elle ne traite pas directement de la crise des *subprimes*, cette thèse se propose de contribuer modestement à la recherche de ces réponses, par l'analyse du processus d'exclusion bancaire.

Section 1. Objectifs de la thèse

¹ Nous ferons référence aux « produits » et non aux « produits et services » bancaires pour désigner les éléments commercialisés par les établissements de crédit dans le cadre de la prestation qu'ils proposent à leurs clients (y compris le conseil). Le terme « service » est alors réservé à la prestation elle-même.

L'objectif de cette thèse est de comprendre, à partir principalement du cas français, ce qu'est l'exclusion bancaire des particuliers, d'en analyser les causes et les conséquences, afin de proposer des pistes de réponse appropriées ².

Nous entendons par exclusion bancaire des particuliers **le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés bancaires d'accès ou d'usage qu'elle ne peut plus mener une vie sociale normale dans la société qui est la sienne** (Gloukoviezoff, 2004a)³. Dans la mesure où notre étude porte exclusivement sur l'accès et l'usage des produits que sont le compte de dépôt, les moyens de paiement scripturaux et les crédits de trésorerie, nous parlons ici d'exclusion bancaire et non d'exclusion financière. Celle-ci englobe l'exclusion bancaire et y intègre également les difficultés liées à l'accès ou l'usage de produits financiers (crédits immobiliers, produits d'épargne et d'investissement et d'assurance). Ces difficultés seront parfois étudiées ponctuellement, mais ne sont pas au cœur de notre réflexion.

Une telle définition implique de proposer de nouvelles réponses à différentes questions : pourquoi certaines personnes peuvent accéder aux produits bancaires et d'autres non ? Pourquoi celles qui y ont accès rencontrent parfois des difficultés conduisant à l'interdiction bancaire ou au surendettement ? Quelles sont les conséquences, pour les personnes, d'un accès inapproprié ou inexistant aux produits bancaires ? Pourquoi rencontrer des difficultés bancaires peut engendrer de telles conséquences ?

Pour apporter des réponses à ces questions, nous mettrons au jour au cours de cette thèse les modalités d'articulation de trois éléments clefs : l'exclusion bancaire des particuliers, la prestation de services bancaires et le cadre institutionnel qui caractérise la société française (schéma 1).

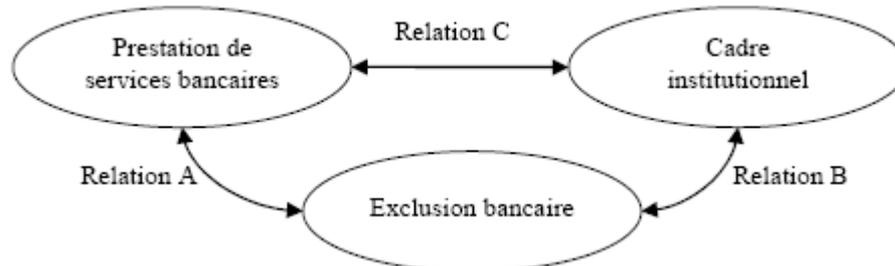


Schéma 1 : Les trois éléments clefs de la thèse

Source : Élaboration personnelle.

Notre définition de l'exclusion bancaire repose entièrement sur le lien entre les difficultés bancaires (relation A) d'un côté et leurs conséquences sociales (relation B) de l'autre. Ce lien rend indispensable de dépasser une analyse se limitant aux relations entre clients et établissements de crédit⁴ (relation A). Celle-ci peut éclairer le développement des difficultés bancaires mais d'une part, elle n'y parvient que partiellement, et d'autre part, elle

² Sont surlignés en gras les éléments ou résultats essentiels de cette thèse.

³ La première partie de la thèse revient longuement sur l'élaboration et la justification de cette définition.

⁴ « Établissements de crédit » est le terme générique pour l'ensemble des établissements financiers en contact avec la clientèle de particuliers. Nous précisons lorsque nous désignerons spécifiquement les « établissements de crédit spécialisés » (appellation restreinte dans le cadre de cette thèse aux fournisseurs exclusifs de crédit *revolving* comme Cofinoga, Cetelem, Sofinco, etc.) et les « banques de détail » ou « banques » (Caisses d'épargne, Société Générale, Banque Postale, etc.).

n'explique en rien l'existence de conséquences sociales. Le rôle du cadre institutionnel doit alors être intégré à l'analyse (relation C et B).

Les évolutions connues par le cadre institutionnel français ont eu un double effet. Principalement depuis le milieu du XX^e siècle, elles ont progressivement rendu les produits bancaires incontournables pour mener une vie sociale normale expliquant ainsi les conséquences expérimentées par ceux confrontés à des difficultés bancaires (relation B). Puis, à partir du début des années 1980 et la domination de l'idéologie néolibérale, elles se sont traduites par une remise en cause de la tutelle étatique sur le secteur bancaire au profit d'une régulation par le marché croissante (relation C). Ces évolutions que nous regroupons sous l'expression d'**intensification de la financiarisation des rapports sociaux** conduisent à la situation où **l'accès approprié aux produits bancaires est devenue une nécessité pour l'ensemble de la population alors même que les prestataires qui les commercialisent, sont soumis à des contraintes marchandes croissantes**. Cette situation est la clef de compréhension de l'exclusion bancaire.

En ayant défini le contexte dans lequel la prestation de services bancaires se développe, il nous est alors possible d'en donner à voir les objectifs et contraintes des acteurs, et donc les causes des difficultés bancaires (relation A). Plus précisément, nous pouvons démontrer en quoi les règles et normes d'accès et d'usage définies par les établissements de crédit⁵ pour atteindre leurs objectifs de rentabilité et de maîtrise du risque, entrent en contradiction avec les besoins et pratiques bancaires d'une partie de la clientèle confrontées aux difficultés structurelles ou conjoncturelles. **Cette inadéquation entre les caractéristiques de la prestation proposée et celles des besoins à satisfaire est la source des difficultés bancaires potentiellement sources d'exclusion bancaire**. Toutefois, pour en comprendre les différentes facettes, nous opérons une rupture au regard d'une lecture de la relation bancaire comme la rencontre d'une offre et d'une demande sur un marché. Nous lui préférons une analyse selon laquelle **le résultat de la prestation est le fruit de la collaboration⁶ dans la durée du prestataire et du client**. Cela nous permet de mettre en lumière comment les stratégies adoptées par les acteurs de la prestation pour tenter d'atteindre, sous contrainte, leurs objectifs respectifs peuvent entrer en contradiction et aggraver la situation initiale. Il nous est à présent possible de formuler les différentes ambitions de cette thèse.

Tout d'abord, nous entendons montrer en quoi l'exclusion bancaire est avant tout un fait social et non simplement le résultat d'interactions malheureuses entre un client et son banquier⁷. Les causes des difficultés bancaires et leurs conséquences sont donc à rechercher au sein de la relation bancaire mais en faisant systématiquement le lien avec le cadre institutionnel au sein duquel celle-ci prend place. Afin de permettre une analyse poussée de ce cadre institutionnel, nous centrons nos investigations sur la société française.

Ensuite, nous entendons donner à voir en quoi l'absence de compte bancaire ou de moyens de paiement scripturaux, l'accumulation de frais bancaires, l'interdiction bancaire,

⁵ Ces règles et normes d'accès et d'usage correspondent aux modalités d'évaluation du risque, de la solvabilité et des besoins des clients, aux caractéristiques des produits (leur coût, leur mode de fonctionnement, etc.), à la place accordée au conseil personnalisé, aux procédures de gestion des incidents (tarification, modalités de recherche de solution, etc.).

⁶ La nécessité de cette collaboration ne préjuge pas de sa qualité. La prestation peut tout à fait se caractériser par une collaboration de très mauvaise qualité entre client et prestataire.

⁷ Par « banquiers » nous désignons les employés de banque en contact avec la clientèle. Ils peuvent être guichetiers, conseillers commercial, télé-conseillers, ou directeurs d'agence. Nous précisons leur fonction seulement lorsque cela sera utile.

ou bien encore le surendettement, sont des facettes du même processus qu'est l'exclusion bancaire. Nous montrerons que ce processus a des conséquences non seulement au niveau des personnes mais également à celui de la société dans son ensemble.

Enfin, c'est à partir de la compréhension de ces différents éléments qu'il nous est possible de tracer des voies de réponse à l'exclusion bancaire. Celles-ci ciblent les caractéristiques de la prestation de services bancaires puisqu'elle est au cœur du développement des difficultés bancaires. Toutefois, elles ne peuvent être efficaces en l'absence d'une réflexion portant sur leur cadre institutionnel. C'est pourquoi nous envisageons également les améliorations pouvant être apportées aux modalités de régulation du secteur bancaire.

Les paragraphes précédents nous permettent à présent de tracer avec précisions les frontières de notre objet d'étude. Nous n'avons pas l'ambition de proposer une analyse exhaustive des relations entre les banques et leurs clients, pas plus qu'il n'est question de saisir toute la variété du rôle social des produits bancaires. Si l'étude de l'exclusion bancaire des particuliers requiert l'exploration de ces deux dimensions, notre ambition est limitée. Cette thèse ne porte que sur les relations bancaires dans les temps forts de leurs échecs, et le rôle social des produits bancaires n'est considéré qu'en lien avec le processus d'exclusion sociale et les questions de cohésion sociale. Il s'agit donc de se saisir d'un aspect limité et précis de la relation entre les banques et les particuliers mais de l'analyser dans sa globalité en prenant simultanément en compte la diversité de ses causes et de ses conséquences.

Section 2. Problématique et hypothèses

Nous nous proposons d'analyser le processus d'exclusion bancaire en adoptant la problématique suivante :

Le phénomène d'exclusion bancaire des particuliers peut-être compris comme le résultat de l'inadéquation entre la nécessité pour les personnes de recourir aux produits bancaires et la contrainte de rentabilité croissante qui pèse sur les établissements de crédit les distribuant.

Les résultats attendus de cette thèse et les hypothèses afférentes élaborées à partir de nos enquêtes de terrain sont alors les suivants :

1. Proposer une définition opérationnelle du phénomène d'exclusion bancaire des particuliers en faisant l'hypothèse qu'il est nécessaire pour cela de considérer simultanément les difficultés bancaires d'accès et d'usage et de les lier systématiquement à leurs conséquences sociales.
2. Montrer en quoi les produits bancaires sont aujourd'hui une composante incontournable de l'appartenance sociale des personnes en faisant l'hypothèse que ce rôle découle du processus d'intensification de la financiarisation des rapports sociaux.
3. Mettre en évidence que les difficultés bancaires que connaissent les particuliers ne peuvent être comprises sans considérer les caractéristiques de la prestation définies par les établissements bancaires en faisant la double hypothèse que c'est le caractère inapproprié des caractéristiques de la prestation aux besoins spécifiques d'une partie de la population qui provoque ces difficultés, caractéristiques qui

s'expliquent par les choix retenus par les établissements en raison de la double contrainte technique de réduction de l'incertitude, et financière de rentabilité.

4. S'interroger sur la pertinence des réponses existantes pour prévenir l'exclusion bancaire ou en limiter les conséquences en faisant l'hypothèse que la régulation du secteur bancaire en est l'élément clef en permettant la prise en compte appropriée des besoins des personnes ne présentant pas un intérêt commercial suffisant pour les établissements de crédit pour être servis de manière appropriée.

L'objectif opérationnel de cette thèse n'est pas poursuivi au détriment de toute théorisation. Il est ainsi nécessaire de se doter d'une grille de lecture adéquate qui permette de construire des hypothèses afin d'expliquer le réel. Cette démarche prenait d'autant plus d'importance que nous avons constaté l'absence de travaux portant sur ce sujet en France lorsque nous avons débuté cette thèse.

Il nous a donc fallu construire des données originales permettant l'analyse et la conceptualisation. C'est cette démarche de recherche qu'il faut à présent rendre explicite. Plus précisément, il s'agit de définir les principes épistémologiques généraux qui ont guidé notre travail (section 3) puis les outils de collecte et d'analyse des données (section 4) ainsi que leur mise en œuvre (section 5) avant de pouvoir présenter la structure de la thèse (section 6).

Section 3. Les choix de la socio-économie : une approche normative, institutionnaliste et comparative

Comprendre le phénomène d'exclusion bancaire des particuliers est donc l'objectif de cette thèse. Le but est d'en saisir à la fois les causes et les conséquences pour élaborer une grille de lecture permettant de penser des réponses pertinentes. Pour cela, nous optons dans ce travail pour un regard socio-économique tel que défini par Jean Gadrey (2003) (encadré 1) qui ancre la production de la connaissance scientifique dans l'empirie et les références aux pratiques économiques concrètes.

Encadré 1 : Une approche socio-économique

« La socio-économie n'est pas une discipline, c'est une façon de faire de l'économie en articulant les méthodes classiques de l'économie et certains outils empruntés à d'autres sciences sociales (en premier lieu la sociologie et l'histoire). Cela permet de socialiser les "agents économiques" en les considérant comme des acteurs sociaux dont les comportements et calculs s'inscrivent dans des règles, des institutions et des conventions » (Gadrey, 2003, p. 3). Gadrey insiste ensuite sur la pertinence d'une telle démarche dans le cadre de notre propre recherche qui suppose l'analyse de la prestation de services bancaires : « Les services sont particulièrement concernés par cet "encastrement" social de l'économie. Pour (mieux) comprendre l'économie des services, il faut (aussi) analyser les sociétés de services, les relations de service, les règles et les institutions correspondantes » (ibidem). Ce sont précisément les objectifs que nous nous sommes fixés dans cette thèse.

Ce choix repose sur un postulat : on ne pourra comprendre le phénomène d'exclusion bancaire qu'en étant attentif aux motivations contextualisées des acteurs : il importe en

effet de mettre au jour les éléments qui sous-tendent les processus de décision sous-jacents aux pratiques bancaires des particuliers, mais aussi ceux des banquiers avec qui ils sont en relation. Pour cela, il est nécessaire d'intégrer les contraintes (droits et obligations, environnement social et politique) pesant sur ces pratiques, ainsi que le sens que les acteurs confèrent à ces pratiques. L'intégration dans l'analyse, des institutions⁸ mais aussi des valeurs morales est alors une nécessité absolue. Pour cela, nous avons opté pour une approche qui articule la dimension normative de la notion de capabilité empruntée à Amartya Sen (1993) (§1), et celle institutionnelle des conceptualisations de la relation d'échange élaborées par Karl Polanyi (1975, 1983) et Jean Gadrey (1994a, b, c) (§2). Ces deux choix supposent d'adopter une démarche comparative (Weber, 1965) pour parvenir à en saisir les mécanismes et subtilités (§3).

§1. Dépasser le positivisme néo-classique...à la faveur d'une approche en termes de capacités

À la figure abstraite de l'*homo oeconomicus*, individu isolé et calculateur, nous avons préféré une conception socialisée des personnes. Cette conception revient à considérer que les actions, et les décisions qui les précèdent, s'inscrivent dans un ensemble de droits et obligations qui les contraignent autant qu'il les rend possibles. Adopter cette approche des faits économiques a une implication majeure : rompre avec les hypothèses de l'économie standard⁹ qui réduisent les modalités de coordination des agents au marché et leur rationalité à l'optimisation (Favereau, 1989). D'un point de vue méthodologique, cette remise en cause est double. Elle porte sur le statut et les visés de la pratique scientifique et sur le statut de la connaissance et ses modes d'appréhension. C'est à partir du constat d'Isabelle Guérin (2000) quant au caractère insatisfaisant des explications apportées par l'économie du bien-être standard aux pratiques monétaires de femmes en situation de précarité, que nous donnons une brève justification de cette remise en cause avant d'en explorer les implications¹⁰.

A. La remise en cause du positivisme néo-classique

Encore largement héritière du tournant positiviste des années 1930, l'économie standard ne retient généralement comme critère d'évaluation des situations d'inégalité ou de précarité qu'un critère d'efficacité économique. Les inégalités ou la précarité ne sont pas condamnables en soi mais seulement si elles se révèlent inefficaces. Les valeurs sous-jacentes aux choix des individus (utilités ou préférences) sont considérées comme des boîtes noires, l'économiste se refusant de les évaluer ou de les interroger, et devant

⁸ Corei (1995) définit l'institution comme : « un terme générique en résonance avec les notions d'organisation, de communauté, de groupement, de collectif ; de règles morales religieuses, laïques ou juridiques ; de valeurs, de conventions, de normes. Il s'agit encore de conduites, d'activités privées ou collectives – ainsi que leurs supports – et, en amont, de manières de faire, de penser et de percevoir [...] Une fois filtrée la polysémie du concept d'institution, il reste l'idée d'un ensemble de "règles du jeu" sociales ou d'une communauté particulière allant des coutumes au droit ou à la constitution d'une nation » (pp. 8-9).

⁹ L'adjectif standard désigne « tout ce qui, en théorie économique s'appuie, pour sa validité formelle ou son interprétation analytique, sur la théorie de l'équilibre général » (Favereau, 1989, p. 277).

¹⁰ Notre démarche s'inscrit plus largement à la suite des travaux réalisés au sein de l'équipe organisée autour de Jean-Michel Servet développant une approche compréhensive et incluant systématiquement une dimension qualitative. Parmi les travaux de ce groupe, on notera notamment les thèses de Jérôme Blanc (1998), David Vallat (1999), Isabelle Guérin (2000) et Solène Morvant-Roux (2006) ainsi que celles en cours de Jane Palier et Cyril Fouillet.

les considérer comme données. En matière d'évaluation des politiques économiques possibles – et notamment les politiques de redistribution, ou de lutte contre l'exclusion bancaire – on se contente encore souvent de considérer la hiérarchie entre les différents états possibles de l'économie établie à partir des préférences personnelles, et d'appliquer un critère de Pareto : la situation est considérée optimale au sens de Pareto s'il est impossible de modifier la répartition sans affecter l'utilité d'au moins l'un des individus. Aux décideurs politiques de choisir entre les différents états. La force de cette argumentation est la « neutralité » des critères qui président à la désignation de la situation optimale. La scientificité de l'économie du bien-être, et de l'économie standard en général, repose sur le respect des critères énoncés par Karl Popper dans son ouvrage de 1963 (Popper, 1985) : une théorie scientifique se doit d'être réfutable, c'est à dire qu'elle doit énoncer les conditions expérimentales de sa confirmation ou de son infirmation. L'économie standard propose ainsi une approche hypothético-déductive, proposant *a priori* des prédictions qui seront soumises à la réfutation par des tests empiriques. Les théories de l'économie standard seraient ainsi à l'instar des sciences naturelles : objectives car débarrassées des jugements de valeur, et universelles aussi longtemps que leurs prédictions ne sont pas réfutées par l'expérience.

Or, cette neutralité de l'économie du bien-être ne nous semble qu'apparente. Comme le remarque Emmanuel Picavet (1999), « *le jugement selon lequel il faut laisser chaque individu choisir sans entrave ce que cet individu juge le mieux adapté à la satisfaction de ses goûts lorsque cela ne gêne pas les autres est lui-même un jugement normatif* » (p. 847). Cette normativité peut être justifiée (Picavet 1999). Mais elle n'est pas pertinente pour notre objet. Elle suppose fondamentalement que sont réglés, *ex ante*, les problèmes au cœur de l'exclusion bancaire : la faculté de « *choisir sans entrave* », la définition de « *ses goûts* » par chacun, etc. Ces éléments, considérés comme donnés par l'économie standard, sont selon nous le fruit d'apprentissages, de contingences, qui sont souvent au cœur même du processus d'exclusion. En outre, le principe d'unanimité retenu sélectionne d'emblée ces configurations dans lesquelles la satisfaction du « bien-être individuel » (socle de l'évaluation collective) « *ne gêne pas les autres* » : impossible présumé pour penser la relation de service bancaire dont le résultat dépend d'une collaboration des acteurs et non d'un système de prix donnés, comme nous le verrons ultérieurement.

Ensuite, la notion d'exclusion ne peut être réduite à une évaluation en termes d'efficacité, ou d'efficacité économique. On peut bien sûr chercher à en évaluer, d'emblée et d'un point de vue macroéconomique, les coûts (ou les avantages) économiques, mais nous pensons que ce serait passer à côté des dimensions relatives et morales du processus d'exclusion bancaire. Ces dimensions doivent pourtant être intégrées à l'analyse si l'on veut obtenir une compréhension intime des mécanismes à l'œuvre. Or, nous pensons, à la suite de Bazzoli (1994), et de Guérin (2000), que l'objectif d'une science économique ne doit pas être cantonné à la prédiction, mais doit également correspondre à la compréhension et à la résolution concrète de problèmes. À l'approche en termes de théorie du bien-être nous avons donc préféré ici une autre normativité, susceptible d'intégrer ces éléments et fondée sur la notion senienne de capabilité.

B. L'approche normative des capacités

Avoir mené nos premières recherches sur l'exclusion bancaire des particuliers aux côtés de Guérin (Gloukoviezoff & Guérin, 2002a et b), nous a donné à voir toute la pertinence du

concept de capabilité développé par Sen (1983, 1993, 1999, 2000a et b) pour analyser les mécanismes du processus d'exclusion sociale¹¹.

Selon Sen, « *la capabilité reflète la liberté de mener différents types de vie. Une vie peut se définir de façon large ou étroite. De plus, nous avons aussi des objectifs et des valeurs concernant d'autres choses que les types de vie que nous pouvons mener, et notre aptitude à les réaliser est également une question de liberté au sens large* » (Sen, 1993, p. 218). Dès lors, une personne peut être considérée comme pauvre lorsque sa liberté réelle d'être et d'agir c'est-à-dire son autonomie, est restreinte. En renouvelant les théories de la justice par l'accent mis sur la réduction de l'autonomie, Sen invite à mettre au cœur de l'analyse les questions d'équité et de liberté tout autant que d'efficacité. C'est en ce sens que notre approche est normative. À la suite de Sen, nous pensons que l'autonomie des personnes est une chose bonne en soi et que son développement constitue la finalité de nos travaux.

Le concept de capabilité conduit à considérer simultanément les caractéristiques individuelles des personnes et le contexte dans lequel elles se trouvent. Il ne se limite pas aux capacités individuelles. Sen offre une lecture des actions individuelles intégrant les contraintes sociales qui pèsent sur les personnes. Ainsi, ce sont les droits et obligations que son approche permet de saisir tout autant que la place des jugements moraux, qu'ils soient propres aux personnes ou à celles qui constituent leurs différents réseaux sociaux. Cette conception de l'action socialisée peut être rapprochée de celle de l'économie institutionnaliste pour laquelle : « *il faut considérer le sujet de l'action sociale comme à même d'agir non seulement en tant qu'individu isolé et centré sur lui-même, mais aussi comme membre d'une famille (et agissant dans le sens des intérêts de sa famille), d'un groupe de pairs, de diverses organisations et institutions, ou d'une ou plusieurs communautés sociales politiques ou religieuses (et agissant pour leur compte), etc. Plus généralement, même de simples acteurs économiques ne peuvent pas être considérés purement et simplement comme des calculateurs maximisateurs. Ils essaient aussi de trouver du sens à ce qu'ils font* » (Caillé, 2007, pp. 42-43)¹².

En subordonnant le critère de l'efficacité qui seul mène à une situation dictatoriale comme l'a montré Kenneth Arrow¹³, à ceux d'équité et de liberté, Sen induit que la question de la justice sociale ne peut être résolue que par un processus négocié et donc politique permettant les arbitrages dus aux tensions entre ces trois critères (efficacité, équité, liberté). Cette approche est au cœur d'une économie institutionnaliste qui se fixe pour objectif de contribuer à la construction d'une communauté démocratique dont la caractéristique est de se soucier « *de manière effective de donner du pouvoir (empower) au plus grand nombre possible de gens et qui le prouve en les aidant à développer leurs capacités* » (Caillé, 2007, pp. 43-44).

Que ce soit par sa conception de l'action individuelle ou de la justice, l'approche de Sen implique de considérer la pluralité des valeurs. C'est d'ailleurs pour cela qu'il ne fixe pas une

¹¹ Sen parle de pauvreté mais nous verrons dans le chapitre 1 que l'approche des capacités et celle en terme d'exclusion sociale sont tout à fait cohérentes.

¹² À propos des obligations qui pèsent sur les personnes, Sen précise d'ailleurs que « *les devoirs relatifs à l'agent peuvent en outre se fonder sur d'autres liens que la parenté et l'affection, et peuvent même refléter des relations économiques ou politiques, par exemple ce qu'un citoyen doit à un autre.* » (Sen, 1993, p. 284).

¹³ Le théorème d'impossibilité d'Arrow montre que, s'il y a au moins deux individus et au moins trois options à classer, il est impossible de construire une relation de préférence collective qui respecte les préférences individuelles (conditions d'universalité, d'indépendance et d'unanimité ou principe de Pareto) sans que l'un des individus ne devienne despote (ce qui contrevient à la condition de non-dictature).

liste universelle de capacités : il existe plusieurs visions morales du monde et chacun a sa propre opinion sur ce qu'est une vie épanouie. Guérin (2000) à partir du constat de Robert Salais (1998) explique que cette conception pluraliste des valeurs suppose pour être mise en œuvre concrètement, que soient analysées les complémentarités entre justice globale et locale. Autrement dit, il est nécessaire de tenir compte de la manière dont les acteurs locaux s'approprient les principes généraux et les mettent en œuvre.

Compte-tenu de notre objet d'étude, cette problématique se manifeste dans les relations entre clients et banquiers lorsque précisément différents principes généraux pourront être mobilisés dans la réalisation de la prestation mais également au sein des dispositifs alternatifs supposés apporter des réponses aux problèmes issus de la relation bancaire en agence. Les problèmes posés tiennent autant à la multiplicité et la possible opposition des registres mobilisés par les acteurs pour légitimer leurs décisions (Boltanski & Thévenot, 1991), qu'aux ajustements locaux du principe général qui, s'ils peuvent en améliorer l'efficacité, peuvent également laisser place à l'arbitraire (Elster, 1992).

§2. Le point de vue institutionnaliste : Des *liens de clientèle* aux relations de service

Plus largement, ce sont les droits et obligations qui pèsent sur les actions des personnes et donc l'environnement social et politique de la relation bancaire qu'il faut considérer pour pouvoir donner sens aux pratiques des acteurs et en comprendre la logique. L'analyse de la relation bancaire comme relation économique marchande ne peut donc se faire de manière « désencastrée » des règles et institutions qui en permettent et contraignent la réalisation.

De fait, notre analyse s'inscrit dans la lignée des nombreux travaux inspirés par la déconstruction du mythe du « Marché autorégulateur » et par le renouvellement de l'analyse des échanges marchands proposé par Polanyi (1975, 1983). Dans son *Quasi-manifeste institutionnaliste*, Alain Caillé (2007) précise que cette approche place en son cœur « *qu'aucune économie ne peut fonctionner en l'absence d'un cadre institutionnel* » (p. 38) et que « *les institutions économiques sont étroitement enchevêtrées avec des normes politiques, juridiques, sociales et éthiques, et qu'elles doivent toutes être étudiées et pensées en même temps* » (pp. 38-39). Les pratiques bancaires des personnes en difficulté et des banquiers seront donc analysées ici en tenant compte de ces éléments afin d'en comprendre les logiques. La visée opérationnelle de notre travail doit ainsi entrer en cohérence avec le projet d'une économie politique institutionnaliste dont « *l'une des ambitions principales [...] est de parvenir à déterminer le meilleur agencement institutionnel pour une société donnée à un moment donné* » (Caillé, 2007, p. 45).

Cependant, nous ne nous sommes pas restreint au cadre d'analyse d'un auteur particulier ou d'une école de pensée spécifique (conventionnaliste, régulationniste, etc.). Nous avons construit un cadre d'analyse *ad hoc* en puisant dans les outils qui permettaient le mieux selon nous de rendre compte des processus et pratiques que nous observions et de s'articuler de manière cohérente. C'est ainsi qu'en complément de l'approche sennienne en termes de capacités, nous avons eu recours à l'analyse des relations de service proposée par Gadrey après avoir fait un détour théorique par la conception polanyienne des relations d'échange.

L'analyse de l'exclusion bancaire passe obligatoirement par l'analyse de la relation qui s'établit entre le client et la banque. De ce point de vue la théorie économique standard offre une lecture totalement asociale de la relation d'échange. Elle ne suppose aucun lien

antérieur ou postérieur entre des cocontractants anonymes qui ont pour seul statut celui d'offreur ou de demandeur. La relation d'échange se résume en fait à un contrat qui ne lie les individus que le temps qu'il dure c'est-à-dire jusqu'au paiement qui met fin à la relation. Les relations de crédit offre une petite particularité car elles s'inscrivent dans la durée. Toutefois, cela ne remet pas en cause les éléments précédents puisque cette durée n'est envisagée que d'un point de vue instrumental. En effet, elle est seulement un moyen d'accroître les mécanismes incitatifs qui permettent de réduire l'incertitude liée aux imperfections de marché¹⁴.

Une telle conceptualisation est incapable de saisir ce qui se joue véritablement entre le client et le banquier et les raisons pour lesquelles les difficultés bancaires se développent. Il est indispensable pour cela de saisir comment s'articulent relation sociale et relation marchande. C'est ce que Servet *et al.* (1999) mettent en valeur à partir de la distinction entre « place de marché » et « lien de clientèle », inspirée de Polanyi (1975) (place de marché/port de commerce). La « place de marché » désigne « *une relation où les partenaires de la transaction sont supposés égaux, où le contrat est achevé par le paiement et où il n'y a pas de mémoire des opérations* » (Servet *et al.*, 1999, p. 123). Elle renvoie à la conceptualisation de l'économie standard. Au contraire, le « lien de clientèle » se présente comme « *une relation qui se reproduit et se perpétue dans le temps et qui peut être de type hiérarchique. [Elle] met en avant les principes de confiance et de temporalité* » (Servet *et al.*, 1999, p. 123).

Cette analyse en termes de lien de clientèle nous a permis initialement d'analyser les relations qui s'établissent entre clients bancaires et agents de La Poste, que nous avons comparées dans une étude de 2004, à la relation s'établissant entre les usagers et agents d'une mairie d'arrondissement (Gloukoviezoff & Tinel, 2004)¹⁵. Cette étude nous a montré à la fois la pertinence analytique des trois dimensions identifiées au sein du « lien de clientèle » (durabilité, hiérarchie, personnalisation), mais aussi la nécessité des les affiner (tableau 1) pour saisir plus précisément la spécificité de la relation bancaire.

| Dimensions principales | Sous-catégories |
|------------------------|---|
| Durabilité | Reproduction des échanges |
| | Mémoire des échanges |
| Hiérarchie | Répartition inégale du pouvoir de négociation |
| | Affirmation d'un statut social |
| Personnalisation | Interconnaissance |
| | Personnalisation commerciale (en fonction de l'intérêt commercial du client) |
| | Personnalisation circonstancielle (en fonction des besoins « sociaux » du client) |

Tableau 1 : Les multiples dimensions du « lien de clientèle »

Source : D'après Gloukoviezoff et Tinel (2004).

Une grille de lecture plus précise nous a été donnée par l'analyse en termes de relation de service élaborée par Gadrey (1994a, b, c et d, 1996, 2003) à partir notamment de Goffman (1968). La relation de service intègre les différents éléments identifiés par la grille de lecture « place de marché »/« lien de clientèle » mais elle est explicitement élaborée pour un type précis de relation marchande supposant la collaboration entre client et prestataire dans la production du résultat. Le fait que les acteurs coproduisent et copilotent la prestation est d'ailleurs ce qui définit une relation de service. Les difficultés à coordonner des valeurs et jugements différents ainsi que les mécanismes d'appropriation des principes généraux

¹⁴ Ces éléments sont développés dans la revue de la littérature de notre deuxième partie (chapitre 4).

¹⁵ L'étude portait sur un bureau en zone urbaine sensible et un dans une zone résidentielle aisée. L'objet de l'étude était de comparer les relations bancaires à La Poste avec les relations établies avec des usagers d'une mairie d'arrondissement.

(principes de justice globale, principes énoncés par l'organisation qui emploie les salariés en contact avec les clients, etc.) y sont explicitement pris en compte. Elle répond alors au besoin d'analyser les modalités de coordination des acteurs et le rôle qu'y jouent les valeurs et cadres institutionnels.

Capabilités et relation de service sont donc les deux éléments clefs de notre cadre théorique autour desquels viennent ponctuellement s'articuler d'autres apports conceptuels afin de mettre en relief un point précis de l'analyse. Cette grille de lecture offre une conception socialisée de l'action individuelle dont la rationalité ne peut être limitée au calcul et doit intégrer des éléments comme la confiance, les valeurs, etc. Elle évite ainsi les excès aussi bien individualiste que holiste. Elle en permet également l'analyse dans les temps forts de coordination avec les autres acteurs dans le cadre des relations marchandes particulières que sont les relations bancaires en tenant compte de l'influence du pluralisme des valeurs et des cadres institutionnels qui les permettent et contraignent. Notre grille s'inscrit donc pleinement dans une approche institutionnaliste pour laquelle *« aucune coopération viable et durable ne peut être obtenue et structurée à travers la seule rationalité instrumentale, qu'elle soit paramétrique ou stratégique. Toute coordination, pour être effective, implique plus ou moins le partage de certaines valeurs et l'existence d'une régulation politique »* (Caillé, 2007, p. 40).

Cependant, c'est une chose de souligner l'importance essentielle de ces différents éléments et s'en est une autre que de parvenir à les identifier. En liens étroits avec les implications de nature conceptuelle, ce sont donc également les modalités d'appréhension de la connaissance qui sont transformées.

§3. Une approche compréhensive et comparative

La rupture épistémologique avec l'approche positive de l'économie standard remettant notamment en cause la dissociation entre faits et valeurs, a des implications fortes en matière de méthodologie. Elle implique en effet de parvenir à accéder au sens que donnent les personnes à leurs pratiques et donc d'adopter une posture de recherche compréhensive et une observation à micro-échelle.

L'économie standard adopte une méthodologie formaliste dont l'objectivité et donc la scientificité repose sur le rejet de l'interprétation qui ouvrirait la porte à la subjectivité. Dans ce cadre, l'observation empirique n'a pour seule utilité que la vérification des hypothèses élaborée préalablement. La démarche hypothético-déductive est censée permettre de dissocier faits et valeurs et de donner une lecture de la réalité sociale analogue à celle des sciences naturelles ou physiques c'est-à-dire organisée par des lois universelles. Ayant refusé cette lecture et réintégré les valeurs comme un élément à part entière de l'analyse, notre méthodologie s'en distingue également.

Pour comprendre les pratiques, leur réalité, il est impossible de se limiter à une observation extérieure. Bien que les interprétations que font les personnes de leur situation et de leurs décisions soient assimilées par l'économie standard au discours commun, et donc non scientifique car emprunt de subjectivité, il convient pourtant d'élaborer une méthode qui permette d'intégrer cette subjectivité sans pour autant y soumettre l'analyse. En effet, après avoir libéré l'analyse de l'universalisme trompeur de l'économie standard, il serait tout aussi néfaste de s'inscrire dans un relativisme absolu selon lequel la connaissance n'est qu'une reconstruction subjective de la réalité rendant toute théorisation et comparaison impossibles. C'est donc une voie médiane qu'il nous faut emprunter entre universalisme et relativisme.

Cette voie médiane est celle d'une approche en compréhension qui s'appuie sur les bases méthodologiques posées par Max Weber dans son recueil d'articles écrits entre 1904 et 1917 intitulé *Essais sur la théorie de la science* (Weber, 1965)¹⁶. Il y explique que les comportements ne peuvent être compris en dehors du sens que les personnes donnent à leurs actions aussi bien du point de vue d'éléments « extérieurs » (les relations aux autres par exemple) qu'« intérieurs » (comme l'état émotionnel). Pour autant, ce n'est pas la capacité à saisir ces éléments qui fonde l'objectivité de l'observation et donc son caractère scientifique mais la comparaison de ces observations avec d'autres. La comparaison doit permettre au chercheur d'identifier les éléments dont la récurrence permet la construction d'un idéal-type devenant point de comparaison des pratiques.

Weber invite à distinguer et articuler ainsi ce qui est de l'ordre de la compréhension du singulier dans sa complexité – compréhension qui n'est possible que par la prise en compte de la subjectivité des personnes (contexte actuel, trajectoire personnelle, valeurs, etc.) – et ce qui est de l'ordre de l'explication, c'est-à-dire le passage du singulier au général grâce à la comparaison et au recours aux outils conceptuels. Pour cela, le chercheur élabore à partir des observations de situations singulières un idéal-type « *en accentuant unilatéralement un ou plusieurs points de vue et en enchaînant une multitude de phénomènes donnés isolément, diffus et discrets [...] qu'[il] ordonne selon les précédents points de vue choisis unilatéralement, pour former un tableau de pensée homogène. On ne trouvera nulle part empiriquement un pareil tableau dans sa pureté conceptuelle : il est une utopie* » (Weber, 1965)¹⁷. « *Sa construction n'a dans les recherches empiriques que le seul but suivant : "comparer" à lui la réalité empirique et déterminer en quoi elle en diverge, s'en écarte ou s'en rapproche relativement, afin de pouvoir la décrire avec des concepts aussi compréhensibles et aussi univoques que possible, la comprendre et l'expliquer grâce à l'imputation causale* » (Weber, 1965)¹⁸.

C'est à partir du terrain que se construit l'objet d'étude mais en retour, c'est cette conceptualisation qui rend le réel compréhensible. Par un incessant va et vient entre terrain et théorie, l'analyse gagne en pertinence et les hypothèses s'affinent. C'est donc une méthode à la fois relativiste et réaliste que nous avons suivie dans le cadre de cette thèse : « *Elle est relativiste, au sens où nous admettons que notre connaissance de la réalité sociale est construite relativement à un point de vue comprenant un cadre théorique et une échelle d'observation choisis au départ, ainsi que la subjectivité du chercheur. Elle est en même temps réaliste, car nous reconnaissons que la réalité observée existe en dehors de l'observation et de l'intention du chercheur ; elle a une réalité en soi* » (Guérin, 2000, p. 97).

Cette démarche donne à voir une construction de la réalité issue de l'analyse de situations singulières. Son objectivité découle de la reconnaissance de ces spécificités (l'inévitable subjectivité du savoir produit) et des allers-retours permanents entre compréhension et analyse afin de faire évoluer les hypothèses énoncées. « *La validité objective de tout savoir empirique a pour fondement et n'a d'autre fondement que le suivant : la réalité donnée est ordonnée selon des catégories qui sont subjectives en ce sens spécifiques qu'elles constituent la présupposition de notre savoir et qu'elles sont liées à la présupposition de la valeur de la vérité que seul le savoir empirique peut nous fournir. Nous ne pouvons rien offrir, avec les moyens de notre science, à celui qui considère que*

¹⁶ Nous avons utilisé la version électronique de cet ouvrage disponible à l'adresse suivante : http://classiques.uqac.ca/classiques/Weber/essais_theorie_science/essais_theorie_science.html

¹⁷ Citation p. 141 du premier essai de la version en ligne.

¹⁸ Citation p. 45 du quatrième essai de la version en ligne.

cette vérité n'a pas de valeur, – car la croyance en la valeur de la vérité scientifique est un produit de certaines civilisations et n'est pas une donnée de nature » (Weber, 1965)¹⁹.

Étudier l'exclusion bancaire des particuliers avec les objectifs qui sont les nôtres ne peut se faire que par l'observation qualitative de terrain. Elle seule peut permettre d'accéder à ces informations indispensables au raisonnement et à l'élaboration d'une connaissance scientifique. En affirmant cela, nous opérons une rupture radicale avec la démarche hypothético-déductive de l'économie standard : les observations empiriques ne sont plus considérées comme éléments de vérifications des théories, mais elles participent à leur élaboration et donc à la construction de l'objet d'étude. La démarche de recherche correspond alors à un processus d'aller-retour permanent entre terrain et théorie afin d'affiner la connaissance ainsi produite. C'est alors la question de la méthodologie suivie pour collecter les données qui est posée.

Section 4. Les méthodes de collecte et d'analyse des données

Analyser l'exclusion bancaire suppose de saisir au travers des pratiques singulières des personnes connaissant des difficultés bancaires et de leurs banquiers, les mécanismes sociaux qui produisent ce phénomène. Pour y parvenir, nous avons fait le choix d'une approche à micro-échelle (§1), d'un outil principal de collecte des données qu'est le récit de pratiques en situation (§2) que nous avons articulé avec des outils complémentaires d'analyse (§3).

§1. Une approche qualitative à micro-échelle

Le choix de l'échelle d'analyse conditionne les aspects de la réalité accessibles au chercheur. Selon que l'on retient une analyse à micro ou macro-échelle, la construction de la connaissance par le processus d'allers-retours entre observation et conceptualisation n'éclairent pas les mêmes facettes de la réalité étudiée.

Une approche à macro-échelle peut donner à voir la structuration de l'exclusion bancaire en montrant par exemple que les allocataires de *minima* sociaux ont moins accès que les autres aux produits bancaires ou que le surendettement ne concerne pas en priorité les ménages les plus pauvres. Une approche à micro-échelle permet, elle, d'expliquer pourquoi les bénéficiaires de *minima* sociaux ont moins accès à ces produits ou les différentes raisons pour lesquelles les plus pauvres des ménages sont moins concernés par le surendettement. Tels que nous les présentons, la complémentarité de ces deux niveaux d'analyse paraît évidente. Ils sont pourtant fréquemment opposés en économie.

Les raisons de cette opposition sont multiples. La principale est conceptuelle et tient à la question de l'articulation des résultats obtenus par les modèles microéconomiques et macroéconomiques. Nous laissons ce débat de côté dans la mesure où il n'intervient pas dans le cadre de cette thèse. En revanche, une autre source d'opposition est de nature méthodologique et tient aux liens étroits entre niveau macro et outils quantitatifs d'un côté et niveau micro et outils qualitatifs de l'autre. Cette opposition s'apparente en économie au rejet par les tenants de l'approche formaliste d'outils intégrant des dimensions subjectives

¹⁹ Citation p. 158 du premier essai de la version en ligne.

comme nous l'avons vu précédemment. Dans le cadre d'une approche institutionnaliste, cette opposition n'a plus lieu d'être. Les outils quantitatifs complètent et mettent en perspectives les mécanismes identifiés par les outils qualitatifs. Ils peuvent également susciter de nouvelles pistes de recherche en mettant au jour des corrélations entre différents éléments dont les liens n'avaient jusqu'alors pas été explorés. Établir des corrélations ne permet cependant pas l'analyse mais le constat. Comment donner du sens aux chiffres ? Comment mettre en perspective les résultats que les outils quantitatifs peuvent mesurer ? C'est pour répondre à ces questions qu'il faut recourir aux outils qualitatifs à micro-échelle.

C'est par le recours aux entretiens et à l'observation que les pratiques prennent sens. Le contact que le chercheur établit avec des facettes de la réalité de son objet d'étude doit lui permettre d'en comprendre les ressorts. Pour nous, cela implique d'étudier comment les personnes faisant face à des difficultés bancaires utilisent les produits de la banque. Quelles sont les éléments qui conditionnent ces usages ? Quelle est la nature de ces éléments : économique, culturelle, langagière, etc. ? Comment les personnes se les approprient ? Mais cela suppose également de se pencher sur la relation bancaire elle-même et de tenter de comprendre ce qui en détermine la qualité tant du point de vue du client que du banquier. Là encore, il est nécessaire de saisir les éléments qui encadrent la relation et de quelles manières les acteurs se les approprient dans les jeux de pouvoir auxquels ils se livrent. Saisir la complexité de ce contexte aussi bien institutionnel, organisationnel, qu'émotionnel est indispensable pour donner du sens aux pratiques et, *in fine*, pouvoir expliquer le développement du processus d'exclusion bancaire et tenter de le prévenir. Seule une approche à micro-échelle peut saisir ces éléments.

Le choix de l'échelle d'analyse tient aux objectifs que le chercheur se fixe mais également à l'état des connaissances préexistantes. Le choix de la micro-échelle s'est imposé à nous parce que nous souhaitons comprendre le sens des décisions des acteurs et donc de leurs pratiques observables mais également parce que ce type de travaux était quasiment inexistant dans la littérature. Étonnamment, si des facettes de l'exclusion bancaire des particuliers avaient parfois été étudiées, aucune étude systématique n'avait été menée²⁰, et les principaux travaux existants avaient presque unanimement adopté une approche quantitative, que ce soit pour l'accès aux produits bancaires (Daniel & Simon, 2001), l'interdiction bancaire (Gallou & Le Quéau, 2000) ou le surendettement (Banque de France, 2002). Avant de mesurer, il est indispensable de comprendre ; la micro-échelle s'est donc imposée à nous.

Choisir une échelle d'analyse ne suffit pas à accéder aux éléments de connaissance recherchés. Il faut également se doter des outils adéquats. Nous avons fait le choix de mettre au cœur de notre méthodologie les entretiens approfondis ou récits de pratiques en situation.

§2. Les récits de pratiques en situation

Nous avons mené de multiples entretiens tout au long de la thèse avec une grande variété d'interlocuteurs de manière plus ou moins formelle afin d'explorer et de comprendre certaines dimensions de notre objet d'étude. Ces entretiens ont joué un rôle extrêmement important dans l'avancée de nos travaux. Toutefois, ils se sont avérés insuffisants pour saisir le sens des pratiques bancaires des personnes ou des banquiers. Le seul moyen possible

²⁰ Des travaux portant sur des éléments précis comme les relations entre la clientèle aux ressources financières modestes et les agents de La Poste (Sagna, 2003) ou le travail des assistantes sociales auprès des personnes surendettées (La Hougue, 2002) ont été publiés mais aucune étude du phénomène lui-même.

pour accéder à cette connaissance est d'aller la recueillir auprès des personnes elles-mêmes en les interrogeant de manière approfondie. Leurs pratiques et le regard qu'elles portent dessus permettent en effet de saisir le rôle structurant des institutions et des rapports sociaux, autrement dit, de saisir le collectif dans les pratiques individuelles. Pour cela nous avons eu recours aux récits de pratiques en situation.

A. Un type particulier d'entretiens

Les récits de pratique en situation sont une forme de « récit de vie », outils d'enquête introduit en France au cours des années 1970 et dont Daniel Bertaux donne la définition suivante : « *une forme particulière d'entretien, l'"entretien narratif", au cours duquel un chercheur demande à une personne ci-après dénommée "sujet" de lui raconter tout ou partie de son expérience vécue* » (Bertaux, 2005, p. 11). Lors des récits de pratiques en situation, le sujet est invité à raconter certaines de ses expériences passées. Toutefois, il ne le fait pas sans aucun cadre. L'enquêteur l'incite en effet à explorer les thèmes qui correspondent à l'objet d'étude ou que le sujet considère comme pertinents à cet égard. Concrètement, l'enquêteur dispose d'un guide d'entretien qui récapitule les principaux thèmes généraux qu'il souhaite voir abordés par l'enquêté (explication des difficultés, conséquences des difficultés, relation à la banque, etc.). Ces thèmes sont larges de manière à ne pas limiter l'enquêté dans la présentation de ses pratiques et de sa situation. Ils peuvent éventuellement être accompagnés de phrases de relance rédigées à l'avance de manière à faire redémarrer l'entretien ou le réorienter si nécessaire sans fausser la logique du discours livré par la personne²¹ (Berthier, 2002).

L'objectif de ces récits est de restituer un « objet social », ici le phénomène d'exclusion bancaire, à partir des expériences livrées par les personnes rencontrées (personnes en difficultés, banquiers, etc.). Il s'agit d'explorer l'articulation des pratiques bancaires des uns et des autres avec l'ensemble des droits et obligations qui caractérisent leur appartenance sociale afin d'en comprendre la logique du point de vue des personnes.

Cette exploration doit intégrer la dimension dynamique à court et à plus long terme de ces pratiques. Il s'agit donc à la fois de saisir les différentes modalités de gestions de situations d'urgence quotidienne mais également leurs évolutions à plus long terme. Cela permet notamment de comprendre comment les personnes adaptent leurs pratiques aux produits bancaires auxquels elles accèdent mais également comment elles adaptent ces produits à leurs propres pratiques en fonction des différents droits et obligations qui caractérisent leur situation. C'est là la seconde dimension que ces récits doivent permettre d'explorer à côté de la dimension dynamique de ces pratiques : la place des jugements moraux que les personnes portent sur leurs pratiques et donc le sens qu'elles leur donnent. Cette exploration se fait aux trois niveaux de l'appartenance sociale que sont le lien à soi (estime de soi), le lien aux autres (dimension horizontale des liens sociaux) et le lien à la société dans son ensemble (dimension hiérarchique des liens sociaux). Elle suppose de considérer les relations sociales au sein desquelles se développent les pratiques bancaires au premier lieu desquelles, la relation bancaire.

B. Un outil exploratoire et analytique : passer du particulier au général

Le récit de pratiques en situation est alors à la fois un outil exploratoire et analytique. C'est à partir de la comparaison des différents récits réunis qu'émergent des hypothèses permettant de définir progressivement l'objet d'étude puis c'est à partir des récits ultérieurs

²¹ Des guides d'entretiens utilisés pour les différentes enquêtes sont réunis au sein des annexes 2, 3 et 5.

que les hypothèses élaborées peuvent être affinées. Ainsi, la précision des thèmes suggérés par l'enquêteur peut s'accroître à mesure que les hypothèses sur l'objet d'étude s'affinent cependant il est impératif de laisser suffisamment de liberté à la personne pour qu'elle ait la possibilité de livrer des causalités nouvelles qui n'avaient pas été recensées jusqu'alors.

L'interprétation et la comparaison sont alors les deux techniques essentielles du chercheur pour passer du particulier d'un récit au général qu'il renferme et que seule la comparaison avec d'autres permet de déceler. L'interprétation est indispensable car il n'est pas possible de se limiter pour l'analyse au récit de la personne tel qu'elle le livre. Il est nécessaire de l'interpréter à l'aide de la grille de lecture qu'offre le cadre théorique de départ. L'objectif est de rendre intelligible les logiques à l'œuvre.

Pour cela il est nécessaire de coupler deux modes d'analyse des récits recueillis. Le premier suppose de reconstituer le parcours et les liens de causalités qui expliquent les pratiques du point de vue de la personne interrogée. Il s'agit de synthétiser et d'organiser d'un point de vue individuel les pratiques en lien avec l'objet d'étude de manière à en comprendre les tenants et aboutissants. Le but est d'éviter par la suite des interprétations erronées en ayant laissé de côté un élément clef du parcours de la personne ou de ses valeurs morales.

Le second suppose de comparer les récits grâce à l'analyse thématique. Il s'agit de passer au crible de la grille d'analyse l'ensemble des récits récoltés et d'analyser ce qu'ils apportent au regard des différentes thématiques retenues. Cette étape permet de découvrir les récurrences mais également la diversité des logiques pour une même pratique que l'on supposait homogène. Ainsi, dans les premières enquêtes que nous avons menées, il est apparu qu'il était plus que réducteur d'expliquer le renoncement des personnes aux produits bancaires par une simple absence de besoin de ces produits : les questions de coût, d'inadéquation aux besoins, de complexité excessive, de peur, etc. sont bien plus importantes.

Encadré 2 : Le traitement des entretiens

Il existe différentes techniques de traitement des entretiens. Pour l'analyse thématique – la technique que nous avons retenue – la première étape est un travail de découverte des catégories (points de vue, concepts, idées, etc.) qui est liée à la fois au cadre d'analyse retenu et aux thèmes du guide d'entretien. Ces différentes catégories sont ensuite organisées entre elles sous la forme d'une arborescence en thèmes / sous-thèmes / etc. Cette grille élaborée, les entretiens sont codés par unité de sens c'est-à-dire que les passages des entretiens correspondant à un thème ou sous-thème y sont rattachés. Il est ainsi possible d'établir des comparaisons précises pour un même thème ou sous-thème. Cette technique d'analyse peut se faire manuellement mais elle est aujourd'hui rendue plus facile et plus efficace par le recours aux logiciels informatiques. Ces logiciels ne sont que des outils, ils ne réalisent pas le codage à la place du chercheur comme peuvent le faire les logiciels d'analyse sémantique. Pour nos enquêtes nous avons tout d'abord procédé manuellement puis nous avons eu recours pour les dernières menées au logiciel NVivo7. À titre d'illustration, la dernière enquête menée pour le Secours Catholique a conduit à élaborer une arborescence thématique comportant plus de 200 entrées possibles (thèmes et sous-thèmes) (Gloukoviezoff & Palier, 2008).

De la comparaison des différents récits de pratiques en situation découlent les premières interprétations et donc progressivement, dans un aller-retour constant entre terrain et théorie, les premières hypothèses à partir de la constitution d'idéaux-types. Au fur

et à mesure des comparaisons, ces hypothèses s'affinent et se renforcent ou à l'inverse se révèlent erronées ou largement incomplètes, impliquant leur reformulation. C'est par ce processus que l'on passe du singulier au général et que l'on met au jour les logiques d'action communes qui expliquent par exemple que dans tel cas des difficultés bancaires se développent alors que dans tel autre elles sont évitées.

C. Statut des hypothèses et taille de l'échantillon

Il est essentiel d'être clair sur le fait que les entretiens ne sont pas une instance de vérification des hypothèses comme peuvent l'être les tests statistiques. Les hypothèses sont élaborées à partir de l'analyse des entretiens et elles sont systématiquement affinées par l'analyse des entretiens suivants. Ces récits participent donc à leur construction et amélioration permanente.

Concrètement, lorsqu'une hypothèse est élaborée à partir des comparaisons des premiers entretiens, elle est ensuite explorée plus en profondeur dans les entretiens qui suivent. Le guide d'entretien se modifie donc à mesure que la grille d'analyse se complexifie. L'approfondissement d'une hypothèse se fait par le recoupement de questions et de relances qui incitent l'enquêté à préciser son discours et à expliciter davantage les différents liens de causalité qu'il établit. Ces éléments alimentent ensuite l'analyse comparative et, par leur récurrence ou au contraire leur diversité, conduisent à tenir pour pertinente une hypothèse ou à la remettre en cause. La validité d'une hypothèse ou plutôt sa pertinence ne découle donc pas d'un test réalisé *ex-post* mais au contraire du processus qui conduit à sa formulation. Cette démarche a également des implications en termes de taille de l'échantillon.

Si la qualité des hypothèses retenues dépend de la qualité du travail du chercheur dans le recueil (encadré 3) et l'analyse qu'il fait des entretiens qu'il a recueillis, elle dépend également de la qualité de l'échantillon dont sont issus ces entretiens. Cette qualité de l'échantillon ne doit pas être confondue avec la représentativité d'un échantillon statistique. L'objectif d'une enquête qualitative est de comprendre les situations et non de mesurer des proportions au sein d'une population. La question qui se pose est celle du choix pertinent des personnes interrogées afin d'avoir accès à la diversité des expériences relatives à notre objet d'étude. Ainsi, ce n'est pas la même chose de réaliser un entretien avec une personne qui connaît des difficultés bancaires depuis des années et une autre qui est confrontée subitement au surendettement suite à une perte d'emploi. De même, s'entretenir avec un salarié de banque intervenant au guichet ou un conseiller commercial recevant sur rendez-vous ne donne pas accès aux mêmes types de relations avec les clients. Cette diversité permet de saisir l'éventuelle multiplicité des logiques d'action qui se développent face à une situation similaire.

Encadré 3 : Recueil des entretiens et biais méthodologiques

La qualité des informations recueillies peut être dégradée pour de multiples raisons qualifiées de biais méthodologique. Une information de qualité dégradée correspond à une information incomplète ou fautive en raison des caractéristiques de l'entretien. Les raisons à cela sont potentiellement infinies. Toutefois deux principales peuvent être retenues : le cadre dans lequel se déroule l'entretien et la distance sociale entre l'enquêteur et l'enquêté. Le cadre de l'entretien peut induire un comportement plus ou moins ouvert de la part de l'enquêté. Ainsi, interroger un client au sein de l'agence bancaire pourra avoir pour effet de rendre les choses plus compliquées alors qu'il sera plus à l'aise pour répondre aux mêmes questions à son domicile. Pour les clients nous avons autant que possible privilégié des lieux

neutres et quand cela était possible leur domicile. Pour les banquiers, les entretiens se sont déroulés sur le lieu de travail tout comme pour les membres des dispositifs spécifiques de lutte contre l'exclusion. Dans les deux derniers cas, être sur le lieu de travail est approprié dans la mesure où l'objet de l'entretien est précisément leur activité ; en revanche, il est indispensable de s'assurer de la confidentialité du lieu pour mener un entretien de qualité. La distance sociale entre l'enquêteur et l'enquêté est une problématique complexe. Si elle est trop grande elle peut empêcher qu'une relation de confiance s'établisse, l'enquêté refusant alors de confier des éléments qu'il considère comme intime ou qui peuvent être vécus comme pénibles ou honteux. Si elle est trop faible, l'enquêté peut vouloir plaire ou satisfaire l'enquêteur en lui donnant les réponses qu'il est supposé attendre ou alors ne pas suffisamment expliquer supposant que « cela va de soi ». Il n'y a pas de « recette » pour se prémunir contre cette difficulté. En revanche, il est possible d'en limiter les effets en faisant attention à la manière d'entrer en contact avec les enquêtés (quels sont les intermédiaires ? qu'est-ce que cela peut induire ?), à la manière de se présenter afin d'établir clairement son statut et celui de l'entretien (le fait d'être étudiant est alors souvent un avantage), à la manière de s'exprimer et de se vêtir et enfin de tenter de se montrer bienveillant afin de faciliter l'expression de détails souvent pénibles pour des personnes vivant en situation de pauvreté.

Source : à partir de Berthier (2002).

Il faut également tenir compte de la diversité des points de vue. Chaque catégorie d'acteur n'entretient pas le même rapport avec notre objet d'étude. Clients, banquiers et travailleurs sociaux ne nous donneront pas accès à la même vision d'une situation de difficultés bancaires. Les considérer simultanément offre une vision plus complète des logiques à l'œuvre, des relations de pouvoir, ou des incompréhensions liées à des divergences d'interprétation. La prise en compte de la diversité des points de vue nous a ainsi permis de mettre en lumière que la logique des pratiques bancaires de certains clients était totalement incompréhensible pour un banquier expliquant alors les situations de blocage et les jugements sur le manque de connaissances et parfois la malhonnêteté de ces clients.

Enfin, c'est l'absence de nouveaux éléments ou de précisions significatives au sein des entretiens menés qui décide *in fine* du nombre d'entretiens réalisés. Évidemment, mener des entretiens supplémentaires pourrait toujours apporter un petit quelque chose en plus mais arrive un moment où l'image est suffisamment claire pour que l'on puisse s'en satisfaire.

Le nombre d'entretiens qui permet d'atteindre une qualité d'analyse satisfaisante avec la technique des récits de pratiques en situation est variable selon la complexité de l'objet d'étude. Cependant, ce nombre reste réduit en comparaison des études statistiques et peut même se limiter à quelques cas lors de l'étude exploratoire (Berthier, 2002). Il est généralement admis que pour une population homogène, 5 à 10 entretiens sont suffisants dans la phase exploratoire et une trentaine pour la phase d'analyse. Dans le cadre de notre thèse, le nombre d'entretiens menés est plus important en raison de la complexité de l'objet d'étude et de la dimension longitudinale de notre travail expliquée dans la section suivante (section 5). C'est ainsi un peu plus de 130 récits de pratiques en situation qui ont été menés avec des personnes confrontées à l'exclusion bancaire, 70 avec des banquiers et 80 avec des membres de dispositifs spécifiques (structures dédiées aux difficultés bancaires ou services sociaux), soit au total un peu plus de 280 récits de pratiques en situation. Tous ont été enregistrés et la quasi-totalité a été retranscrite afin de permettre l'analyse.

Dans notre quête d'objectivité et de mise en perspectives des éléments de connaissance issus des entretiens, nous avons articulé l'usage des récits de pratiques en situation qui sont au cœur de notre analyse avec d'autres outils de recueil de données.

§3. Les outils complémentaires d'analyse

Observer ou mesurer des pratiques sans en connaître le sens est un exercice risqué. En revanche, en complément d'entretiens, ces outils permettent d'objectiver les éléments factuels issus des récits de pratiques en situation et de susciter des interrogations qui pourront trouver des réponses dans des entretiens futurs. Ces outils n'ont donc dans notre recherche qu'un rôle instrumental, il n'en est pas moins déterminant. Nous nous limitons ici à en expliquer l'utilité, leur mise en œuvre empirique (terrain, caractéristiques, etc.) étant détaillée au sein de la section suivante (section 5).

A. L'utilité de l'observation

Par l'observation, il est possible de remettre en question des liens de causalités qui étaient apparus au cours des entretiens, mais également de découvrir d'autres contraintes objectives que les enquêtés n'avaient pas pensées à mentionner tant elles font partie de leur quotidien. Cela est vrai pour les personnes en difficultés bancaires comme pour les banquiers. Pour saisir ces éléments, nous avons eu accès à trois terrains de nature différente : les rendez-vous entre personnes en difficultés et membres de dispositifs devant les aider à trouver des solutions, les rendez-vous avec les conseillers bancaires, les interactions au guichet des agences bancaires. À chaque fois nous étions présenté comme stagiaire ou étudiant en observation de manière à perturber le moins possible le déroulement des interactions. Notre présence a toutefois forcément influencé le déroulement des rendez-vous et nous avons essayé d'en tenir compte dans notre analyse, c'est moins le cas pour l'activité de guichet lorsque le flux était important.

Ces différents terrains d'observation nous ont permis de mieux comprendre l'influence de certaines contraintes comme le flux de clientèle au guichet ou des objectifs commerciaux pour les conseillers. Ils nous ont également conduits à mieux saisir les éléments clefs d'une relation de qualité que ce soit en termes de conseil, de personnalisation ou de confiance par la comparaison des comportements des différents protagonistes selon que la relation prenait place dans une agence bancaire ou au sein d'un dispositif dédié.

B. Les apports de la quantification

La quantification est une alliée précieuse lorsque l'on sait ce que l'on souhaite mesurer et que cela s'y prête. Elle permet de mettre en perspective les descriptions faites par les personnes rencontrées quel que soit leur statut. Nous y avons eu recours à trois reprises.

La première à micro-échelle s'est traduite par l'analyse quantitative de l'activité bancaire de guichet au sein d'agence en zone urbaine sensible et en environnement aisé. Elle nous a permis de mettre en lumière la réalité du flux de clientèle mais également de la nature des difficultés bancaires que rencontraient les personnes ainsi que de leur fréquence.

La deuxième en lien avec la précédente a consisté à tenter de mesurer l'implantation en zone urbaine sensible des agences bancaires selon leur réseau d'appartenance. Ces informations macro-économiques ne sont pas disponibles publiquement en dépit de l'existence d'un Observatoire national des zones urbaines sensibles.

Enfin la troisième nous a été offerte dans le cadre d'une étude de la Direction de la recherche, des études et de l'évaluation statistique (DREES) auprès de 5 000 allocataires de *minima* sociaux au premier semestre 2003 où nous avons eu l'opportunité d'intégrer quatre questions relatives à l'accès aux produits bancaires. Il nous a ainsi été possible de quantifier certaines difficultés d'accès au compte et moyens de paiement scripturaux que rencontrait cette population particulière.

En dépit de la modestie de ces approches quantitatives, elles ont été extrêmement précieuses tant les analyses statistiques sont pauvres en matière d'exclusion bancaire. Que ce soit au niveau français ou européen, il est presque impossible d'obtenir des données solides et comparables pour analyser les différentes facettes de ce phénomène. Ainsi, la principale étude qui alimente notre travail a été publiée en 2001 par le Crédoc et porte sur l'accès des bénéficiaires de *minima* sociaux (Daniel & Simon, 2001). En dépit de son intérêt, le fait qu'elle ait précédé toute analyse qualitative laisse dans l'ombre de nombreux aspects pourtant essentiels de ce phénomène. Nous avons ainsi mobilisé les différentes sources existantes y compris lorsqu'elles ne permettent seulement qu'un chiffrage partiel comme c'est également le cas des études sur le surendettement (Banque de France, 2002, 2005).

Section 5. La mise en œuvre de la méthodologie

La mise en œuvre de notre méthodologie est caractérisée par l'articulation de commandes sociales et de la progression de notre réflexion quant à notre objet d'étude.

§1. Des enquêtes menées dans le cadre de commandes sociales

Les multiples enquêtes de terrain qui alimentent cette thèse ont toutes été commanditées par différentes institutions imprimant systématiquement à leur demande une finalité opérationnelle.

Les premières enquêtes ont été menées dans le cadre de contrats de recherche, passés entre notre laboratoire d'accueil et diverses institutions (Mission recherche de La Poste, Caisse des dépôts et consignations, Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, Bureau international du travail (BIT), Secours Catholique). Ces contrats ont notamment permis d'évaluer l'efficacité ou l'impact de différents types de réponses apportées à l'exclusion bancaire ou d'étudier en profondeur les mécanismes et facettes du phénomène lui-même. Toutefois, aussi spécialisées soient-elles, ces enquêtes ont toujours été définies de manière à permettre d'explorer des dimensions de l'exclusion bancaire en cohérence avec l'avancement de la thèse elle-même. D'une part, la méthodologie mise en œuvre pour ces différentes enquêtes est sinon totalement similaire au moins suffisamment cohérente pour donner accès à une connaissance de qualité homogène pour une analyse transversale. D'autre part, les investigations menées ont souvent été l'occasion de dépasser le seul objectif fixé par le contrat de recherche lui-même afin de mettre à profit les entretiens réalisés en cohérence avec notre grille d'analyse.

Plus largement, une grande partie de nos enquêtes a été menée grâce à la Convention industrielle de formation par la recherche (CIFRE) signée en 2002 avec la Fédération nationale des caisses d'épargne. Dans ce cadre le doctorant se voit confier une mission de recherche stratégique pour l'entreprise qui constitue également son sujet de thèse. La Fédération nationale des caisses d'épargne ayant de par ses statuts pour mission de lutter

contre l'exclusion bancaire dans le cadre de ses Missions d'intérêt général fixées par la loi de sécurité financière du 25 juin 1999, notre objet de recherche a porté sur les modalités de lutte contre l'exclusion bancaire qu'une banque coopérative pourrait mettre en œuvre. C'est dans cet objectif que nous avons donc mené différentes enquêtes et analyses²² pour la Fédération au cours de ces trois années.

Cette convention a été une formidable opportunité car elle nous a non seulement donné accès à des terrains qui nous seraient restés interdits ou seulement partiellement accessibles comme les agences bancaires, mais en plus, nous avons bénéficié tout au long de ces trois années de la confrontation de nos résultats aux attentes et objectifs d'un groupe bancaire. Leur validité et leur opérationnalité ont donc été mises à l'épreuve en permanence et ont bénéficié des remarques et conseils de professionnels bancaires. De plus, notamment parce que cela était également dans l'intérêt de la Fédération, notre champ d'investigation au cours de ces trois années n'a pas été restreint aux actions des Caisses d'épargne mais a porté plus largement sur la diversité des réponses existantes afin d'en tirer des leçons. Cela a permis de conserver une approche globale du phénomène d'exclusion bancaire et donc de nourrir la thèse sans en limiter sa portée.

Si l'un des résultats de la convention devait être d'alimenter les recherches pour la thèse, il était également attendu que la Fédération bénéficie de ces travaux pour satisfaire une mission dite stratégique. De ce point de vue, les travaux menés au cours de ces trois années ont porté sur les caractéristiques que pourrait prendre une réponse globale des Caisses d'épargne à l'exclusion bancaire dont l'une des dimensions était la mise en œuvre d'une structure dédiée complémentaire à la relation bancaire en agence. La réflexion des Caisses d'épargne a donc ainsi été alimentée aboutissant à la création d'une telle structure en 2006 appelée Parcours Confiance. Bien que ses caractéristiques finales aient été définies conjointement par la Fédération nationale des caisses d'épargne, la Caisse nationale des caisses d'épargne et les Caisses régionales l'ayant mise en œuvre, il s'agit en partie d'un résultat opérationnel de nos travaux.

Travailler dans le cadre de commandes sociales contraint le chercheur, qui doit satisfaire les objectifs fixés par les commanditaires avec les moyens et les délais qui lui sont initialement accordés. Toutefois, au moins dans notre cas, il ne faut pas surestimer cette contrainte aussi bien dans le cadre des contrats de recherche que de la convention avec la Fédération nationale des caisses d'épargne. Ainsi, la définition des objectifs et des calendriers des études nous a toujours permis de maintenir des conditions appropriées pour permettre un travail de recherche approfondi.

Surtout, nos différents commanditaires ont intégré la dimension universitaire de nos travaux à la fois comme un atout mais également comme un résultat attendu des enquêtes menées (bien que son ampleur ne soit pas comparable à celle d'un article académique ou d'une thèse). De notre point de vue, ce type de relation a souvent été un avantage car il nous a permis de systématiquement confronter notre outillage conceptuel en construction à sa capacité à expliquer de manière intelligible et opérationnelle les mécanismes sociaux observés. Les différents comités de pilotage accompagnant chacune des différentes enquêtes ont notamment permis d'améliorer nos résultats autant que d'en valider la qualité.

²² Certaines ont pris la forme d'un rapport de recherche comme pour l'évaluation de l'activité des agences bancaires en environnement sensible (Gloukoviezoff, 2003), toutefois, la majorité de nos travaux ont seulement donné lieu à des restitutions écrites ou orales au sein de séminaires internes à la Fédération ou externes ainsi qu'à des publications académiques et contributions à des colloques.

Ces contrats et conventions ont donc alimenté nos sources, sans toutefois altérer la cohérence de notre démarche de recherche. Ils ont même permis de mettre pleinement en œuvre nos principes méthodologiques, en garantissant une progression régulière et interdépendante de nos hypothèses et de notre terrain pendant la période 2001-2008.

§2. Les trois phases de la recherche

En raison de la complexité de l'objet d'étude (saisir à la fois la réalité de notre objet d'étude du point des particuliers et des banquiers), de l'absence de travaux préexistants, et de la méthodologie adoptée (la nécessité de réaliser des allers-retours réguliers entre terrain et théorie), l'inscription de la thèse dans un temps long a été pour nous un atout.

Trois phases peuvent être distinguées dans le déroulement de notre travail (tableau 2). Le premier de fin 2001 à mi-2003 a principalement porté sur la compréhension des difficultés bancaires et de leurs conséquences du point de vue des particuliers. Puis de mi-2003 à fin 2005, c'est le point de vue bancaire qui a été privilégié avec l'analyse approfondie des contraintes qui pèsent sur l'activité du prestataire. Lors de ces deux premières phases, l'ensemble des acteurs a toujours été pris en compte, simplement l'attention s'est davantage portée sur les particuliers tout d'abord puis les prestataires ensuite. Enfin, de fin 2005 à mi-2008, notre grille de lecture a été mise à l'épreuve et améliorée lorsque cela était nécessaire, d'un point de vue dynamique dans le cadre d'une étude d'impact longitudinale, et dans une perspective internationale par notre participation à deux études de comparaison européennes.

Tableau 2 : Tableau synoptique des enquêtes de la thèse

| Phases de la thèse | Objectifs | Commanditaires des enquêtes | Objectifs de la commande sociale | Méthodologie |
|-------------------------------|--|---|---|---|
| Fin 2001 – milieu 2003 | Comprendre les difficultés bancaires que rencontrent les particuliers, leurs conséquences et les éventuelles solutions pour améliorer leurs relations avec les établissements de crédit. | Caisse des dépôts et consignations | Analyser les bonnes pratiques permettant d'améliorer les relations entre clients en difficulté et établissements de crédit | Entretiens semi-directifs, observations et récits de pratique en situation Enquête réalisée avec Guérin (Gloukoviezoff & Guérin, 2002a) |
| | | Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale – Caisse des dépôts et consignations | Comprendre la nature des difficultés sources d'exclusion bancaire et leurs conséquences pour les personnes qui les subissent | Récits de pratiques en situation et focus group Entretiens réalisés par FORS-Recherche Sociale et Économie et Humanisme (Bruno al., 2003 ; Ebermeyer et al., 2004 ; Gloukoviezoff, 2004c) |
| Milieu 2003 – fin 2005 | Comprendre les enjeux spécifiques de la relation bancaire pour le prestataire et analyser en profondeur les alternatives possibles | Centre d'étude de l'emploi | Comprendre ce qu'il se joue vraiment entre les particuliers et deux institutions que sont un bureau de poste et une mairie d'arrondissement | Récits de pratiques en situation Enquête réalisée avec Tinel (Gloukoviezoff & Tinel, 2004) |
| | | Fédération nationale des caisses d'épargne | évaluer la réalité de l'activité des salariés en agence en comparant trois agences situées en zone urbaine sensible et une en zone résidentielle aisée | Récits de pratiques en situation, observation et quantification Exploitation des données quantitatives réalisée avec le logiciel Modalisa (Gloukoviezoff, 2003) |
| | | | Évaluation des stratégies d'implantation d'agences en zone urbaine sensible selon les réseaux bancaires | Analyse statistique à l'aide du logiciel Modalisa. Exploitation présentée dans le chapitre 9 de la thèse |
| | | | Évaluation de nombreux dispositifs spécifiques destinés à lutter contre l'exclusion bancaire | Monographie, observation et récit de pratique en situation Élément n'ayant pas donné lieu à une publication spécifique |
| Fin 2005 – milieu 2008 | Mettre en perspective notre grille de lecture et nos hypothèses d'un point de vue international et en approfondissant les aspects dynamiques | DREES | Analyse quantitative des difficultés bancaires des allocataires de minima sociaux | Proposition de quatre questions spécifiques et croisement avec les autres variables de l'enquête. Exploitation technique réalisée par Monrose (Gloukoviezoff & Monrose, 2004) |
| | | Fédération nationale des caisses d'épargne – Quart monde international et en approfondissant les aspects dynamiques | Croisement des savoirs et confrontation des points de vue Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.0/fr/) – G. GLOUKOVIEZOFF, A. Georges, Université Lyon 2, 2008 | Échanges collectifs et travail par atelier sur des thématiques liées aux difficultés bancaires sur une durée de 5 jours Élément n'ayant pas donné lieu à une publication spécifique |

Après notre mémoire de DEA réalisé en 2000 dans le cadre d'un stage de trois mois à la Mission recherche de La Poste portant sur les besoins bancaires spécifiques des particuliers aux ressources financières modestes, nous disposions d'une base conceptuelle liée à la revue de la maigre littérature disponible. Ses carences évidentes nous ont incité à orienter notre recherche tout d'abord sur la compréhension des difficultés bancaires que rencontraient les particuliers et sur leurs conséquences. Deux enquêtes ont permis de collecter les données empiriques nécessaires.

La première, réalisée sous la direction de Guérin, est une recherche-action pour la Caisse des dépôts et consignations dont l'objectif était d'identifier, d'analyser, et d'évaluer les conditions de reproductibilité des expérimentations visant à améliorer la qualité des relations entre particuliers en difficulté et établissements de crédit (Gloukoviezoff & Guérin, 2002a). Elle s'est déroulée de décembre 2001 à mai 2002. La méthodologie comportait trois étapes : le repérage des expérimentations, l'identification de leur contenu grâce à des entretiens téléphoniques²³, une approche monographique des bonnes pratiques sélectionnées.

Cette étude nous a permis de faire un état des lieux des expérimentations existantes dans la lutte contre l'exclusion bancaire en France et d'en faire une analyse approfondie pour trois d'entre elles : l'Espace médiation bancaire du conseil général du Gers, les Points Passerelle du Crédit Agricole Nord Est, et les Points d'information médiation multiservice de La Poste dans la région lyonnaise. Prenant appui sur les informations obtenues dans la phase d'identification de leur contenu, l'analyse monographique des dispositifs a couplé des entretiens approfondis avec les personnes qui les animaient, et de l'observation de rendez-vous avec des personnes en difficulté à chaque fois que cela a été possible.

Entrer sur le terrain de l'exclusion bancaire par la porte des dispositifs dédiés s'est avéré *a posteriori* une véritable aubaine. Ils occupent en effet une place intermédiaire entre les clients en difficultés et les établissements de crédit permettant de saisir les problématiques auxquelles font face les uns et les autres et de deviner, au travers des caractéristiques de ces dispositifs, les raisons pour lesquelles elles ne parviennent pas à coïncider.

La deuxième étude constitue un socle fort de cette thèse. Cofinancée par l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale et la Caisse des dépôts et consignations, elle avait pour objectif de contribuer à une meilleure compréhension du phénomène d'exclusion bancaire des particuliers. Dans le cadre de cette étude qualitative, notre rôle a été :

1. de participer à la rédaction de l'appel d'offre ainsi qu'à la sélection des deux équipes en charge de l'enquête elle-même ;
2. de réaliser une revue de la littérature des enquêtes similaires menées à l'étranger ainsi que d'organiser un séminaire à Lyon avec des acteurs de terrains impliqués dans la lutte contre l'exclusion bancaire afin de proposer aux deux équipes une méthodologie précise, un guide d'entretien et une grille d'analyse qui ont été par la suite affinés avec elles ;
3. de coordonner le travail de terrain et d'analyse des deux équipes et de leur apporter une expertise tout au long de ce processus ;
4. d'évaluer les rapports intermédiaires et finaux et d'en faire la synthèse (Gloukoviezoff, 2004c).

FORS-Recherche sociale (Brunet *et al.*, 2003) et Économie et Humanisme (Ebermeyer *et al.*, 2003), les deux équipes sélectionnées, ont ainsi mené des entretiens approfondis

²³ Le guide d'entretien téléphonique est en annexe 1.

avec respectivement 40 et 37 personnes en difficultés bancaires, 4 et 8 banquiers et 6 et 4 travailleurs sociaux. Elles ont également organisé chacune un *focus group* réunissant respectivement 10 et 6 personnes en difficultés bancaires. Afin de varier les profils, les terrains d'enquête devaient comporter une grande ville, une ville moyenne et un site rural. Il s'est agi pour FORS-Recherche sociale du Havre, de Cherbourg et des zones rurales environnantes, et pour Économie et Humanisme de Saint-Etienne, Roanne, de la banlieue grenobloise et de zones rurales ardéchoises.

En raison du grand nombre de récits de pratiques en situation menés (dont les transcriptions nous ont été transmises par les deux équipes), cette double étude a permis d'élaborer des hypothèses solides quant à notre objet d'étude lorsque l'on se place du point de vue des clients (la nature de l'auto-exclusion, l'importance de l'estime de soi et l'influence de la violence symbolique dans le cadre de la relation bancaire, le rôle du conseil, de la confiance et de la personnalisation, etc.)²⁴. Elle a notamment validé la pertinence d'une analyse basée sur les capacités de Sen (1993). En complément de l'étude précédente (Gloukoviezoff & Guérin, 2002a), elle a également souligné la place centrale que tenait la qualité de la relation bancaire dans le développement des difficultés. C'est cet aspect qu'il nous a fallu creuser par la suite.

B. Le cadre de la prestation de services bancaires, ses limites et ses alternatives (milieu 2003 – fin 2005)

Si l'étude pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale et la Caisse des dépôts et consignations avait permis de recueillir une dizaine d'entretiens auprès de banquiers, leurs apports ne dépassaient pas celui d'entretiens exploratoires et supposaient donc d'être approfondis. C'est notamment en nous appuyant sur cet acquis que nous avons élaboré les bases des entretiens menés dans le cadre de deux enquêtes complémentaires avec des professionnels bancaires.

1. La relation bancaire en agence

La première étude ne portait qu'en partie sur notre sujet puisqu'elle traitait des relations des clients/usagers avec une mairie d'arrondissement de Lyon et avec les agents de deux bureaux de poste (en considérant uniquement leur activité bancaire). Cette étude réalisée en collaboration avec Bruno Tinel a été menée dans le cadre d'une Action concertée incitative (ACI) « Travail » pour le Centre d'étude de l'emploi (Gloukoviezoff & Tinel, 2004). L'objectif était de comprendre ce qu'il se jouait vraiment entre les particuliers et ces institutions qui employaient toutes deux le vocable de client. Du point de vue de la thèse, l'intérêt était d'une part d'avoir accès à un terrain spécifique constitué de deux bureaux de poste l'un en zone urbaine sensible l'autre en zone résidentielle aisée, et d'autre part, de pouvoir comparer les relations bancaires qui s'y établissent avec celles qui se développent dans le cadre d'un véritable service public que constitue une mairie d'arrondissement.

Outre les 24 récits de pratique en situation recueillis en mairie, nous en avons menés 24 au cours de deux vagues successives au sein des deux bureaux de poste en tenant compte de la diversité des postes occupés (agent de salle, guichetier, conseiller financier, chef d'équipe et chef d'établissement) ainsi que de leur statut (emploi-jeune, contractuel, fonctionnaire).

²⁴ Lorsque nous ferons référence à cette étude au cours de la thèse, nous citerons les études des deux équipes plutôt que la synthèse que nous en avons rédigée.

Cette étude nous a permis de préciser notre cadre conceptuel (notamment le passage d'une grille de lecture en termes d'opposition « place de marché »/« lien de clientèle » à une autre en termes de « relation de service »²⁵) et de mieux comprendre la diversité de ce qui se joue entre banquiers et clients. Cette diversité tient à la fois à la nature des besoins exprimés mais également à la nature de la relation elle-même.

Parallèlement à cette étude, nous avons mené dans le cadre de notre convention Cifre une étude pour la Caisse d'épargne Rhône-Alpes Lyon (CERAL) sur l'activité de ses agences en environnement sensible (Gloukoviezoff, 2003). L'objectif était d'évaluer la réalité de l'activité des salariés en agence en comparant trois agences situées en zone urbaine sensible ou à proximité immédiate dont deux d'entre elles avaient été rénovées afin de les rendre plus accueillantes pour la clientèle (suppression des vitres de protection, ouvertures des espaces, etc.) et une agence en zone résidentielle aisée. Si la problématique est différente de l'étude précédente (Gloukoviezoff & Tinel, 2004), elle présente l'intérêt que deux agences de la Caisse d'épargne (une en zone urbaine sensible et une en zone résidentielle aisée) se situent sur le même lieu que les deux bureaux de poste étudiés. Les possibilités de comparaison étaient ainsi accrues par cette proximité géographique.

La méthode utilisée pour cette enquête a articulé trois outils : les récits de pratiques en situation, l'observation et la quantification. Nous avons en effet passé une semaine complète dans chacune des quatre agences où nous avons mené des entretiens avec 24 banquiers (18 en zone urbaine sensible et 6 en zone résidentielle aisée). Ces entretiens ont été complétés par l'observation des rendez-vous des clients avec les conseillers financiers, mais aussi et surtout des contacts de guichet. C'est ce second type d'observation qui a donné lieu à quantification.

Lors de notre première semaine en agence nous avons élaboré une grille des demandes typifiées des clients²⁶ afin de pouvoir ensuite les quantifier, en mesurer la durée, en analyser l'enchaînement (lorsque qu'un contact est l'objet de plusieurs demandes), en portant une attention particulière aux difficultés rencontrées, au flux de clients et à leurs profils. Nous avons ensuite appliqué cette grille de lecture au sein des trois agences restantes (tableau 3).

Tableau 3 : Observation au guichet des agences des Caisses d'épargne

| | Durée d'observation directe totale | | Nombre de clients | Nombre d'opérations |
|---------------------------------|---|-------|--------------------------|----------------------------|
| Zone urbaine sensible | 2 102 minutes | 35h02 | 564 | 846 |
| Zone résidentielle aisée | 1 399 minutes | 23h19 | 270 | 465 |
| Total | 3 501 minutes | 58h21 | 834 | 1311 |

Source : Gloukoviezoff (2003).

Associer ces différents outils nous a notamment permis d'objectiver les propos des banquiers sur la nature jugée « sociale » des difficultés exprimées par les clients au guichet alors mêmes qu'elles sont très majoritairement (environ 85 % des difficultés) de nature bancaire et de mieux percevoir le rôle des jugements de valeurs sur une difficulté

²⁵ Voir le second paragraphe de la troisième section de cette introduction générale.

²⁶ Voir annexe 3.

perçue comme légitime ou non par le banquier²⁷. Cela a également rendu plus tangibles les contraintes qui pèsent sur le banquier pour résoudre les difficultés de ses clients comme la pression liée au flux de clientèle, la difficulté à comprendre rapidement la nature du problème, ou bien le caractère contraignant du cadre fixé par l'employeur (modes d'évaluation de la performance, outils mis à disposition, etc.).

2. La relation au sein des dispositifs dédiés

En contrepoint de ces deux études à La Poste et au sein d'agences des Caisses d'épargne, ce sont les relations établies dans le cadre de dispositifs spécifiquement destinés à apporter des réponses aux personnes rencontrant des difficultés bancaires que nous avons analysées. Ces travaux menés pour la Fédération nationale des caisses d'épargne n'ont pas donné lieu à la publication d'un document de type rapport de recherche mais à des comptes-rendus oraux ou écrits au sein de séminaires²⁸. Ils ont néanmoins suivi la même méthodologie que les travaux précédents en recourant aux récits de pratiques en situation et à l'observation.

Nous avons ainsi analysé à nouveau les Points Passerelle que nous avons déjà étudiés deux ans auparavant (Gloukoviezoff & Guérin, 2002a) ce qui nous a offert la possibilité d'évaluer la pertinence des hypothèses élaborées à l'époque et d'explorer les pistes nouvelles suscitées depuis. Nous avons également été amené à analyser l'activité de l'association Crésus en Alsace qui vient en aide aux surendettés, de Finances & Pédagogie qui fait de l'information bancaire pour les particuliers en difficultés, ainsi que le Fonds d'entraide mis en œuvre par la Caisse Desjardins, établissement coopératif québécois, en partenariat avec une association de consommateurs. Au total, outre les nombreux entretiens informels qui nous ont servis à mieux comprendre le fonctionnement et les caractéristiques des dispositifs et à obtenir des informations sur leurs résultats, ces enquêtes ont conduit à mener de véritables récits de pratiques en situation enregistrés et retranscrits avec 16 membres de ces dispositifs et 7 personnes qui en ont bénéficié.

Ces différentes enquêtes ont permis de comparer la relation telle qu'elle s'établit en agence et au sein de ces dispositifs et de rendre plus explicites les éléments clefs qui favorisent la résolution des difficultés ou au contraire les aggravent. Il s'agit notamment de la confiance, de la place laissée au conseil personnalisé, de la possibilité réelle pour la personne de s'impliquer, etc.

3. Un recours ponctuel à la quantification

Outre l'activité bancaire au guichet, une autre thématique spécifique a également conduit à une quantification : les implantations d'agences en zone urbaine sensible. En effet, la zone géographique d'implantation des agences est un moyen indirect de sélection de la clientèle et il nous a semblé utile de vérifier l'existence de politiques différenciées selon les réseaux bancaires. Le caractère public des informations nécessaires ne doit pas être confondu avec leur caractère accessible. Obtenir des données exploitables a été extrêmement difficile. Grâce à la Caisse nationale des caisses d'épargne, ce travail a pu être mené par la mise à notre disposition d'un fichier qui, bien qu'imparfait, permet des approximations exploitables (voir chapitre 9).

²⁷ Voir chapitre 6.

²⁸ Les principaux résultats ont fait l'objet de publication comme Gloukoviezoff (2004a et b) ainsi qu'au sein du rapport *Exclusion et liens financiers, Rapport du Centre Walras 2004* (Gloukoviezoff, 2005).

Nous avons également eu l'opportunité de proposer quatre questions dans le cadre d'une étude quantitative menée par la Direction de la recherche, des études et de l'évaluation statistique (DREES) auprès de 5 000 allocataires de *minima* sociaux. Nos questions portaient sur l'accès aux différents types de compte, de moyens de paiement scripturaux, de la connaissance du droit au compte, et sur les difficultés liées à l'absence de moyen de paiement scripturaux. L'exploitation technique de ces résultats par Murielle Monrose, nous a permis de quantifier des éléments qui ne l'avaient pas été jusqu'alors en dépit de la modestie de notre travail (Gloukoviezoff & Monrose, 2004).

C. Mise à l'épreuve, amélioration et mise en perspective de notre grille de lecture (fin 2005 –milieu 2008)

Après les deux premières phases de la thèse, la grille d'analyse conceptuelle et les hypothèses relatives à notre objet d'étude pouvaient être considérées comme solides tant du point de vue des clients que des banquiers ou des membres des dispositifs dédiés. Nous avons d'ailleurs pu en vérifier la solidité lors d'un séminaire de trois jours organisé par la Fédération nationale des caisses d'épargne en février 2006 en partenariat avec l'association ATD-Quart monde²⁹. Ce séminaire – appelé « coformation » – a réuni cinq personnes en situation de pauvreté sept banquiers, cinq formateurs de Finances et Pédagogie. Nous y participions en tant qu'universitaire. La rencontre était destinée à l'apprentissage réciproque. Pendant deux jours, les différentes facettes des difficultés bancaires ont abordées et les débats ont permis de confirmer nombre d'hypothèses préalablement élaborées.

Cependant nous n'avons pas encore eu la possibilité de mener une étude qui donne véritablement la même place aux différents acteurs de la relation bancaire (clients / banquiers / membres de dispositifs dédiés) et ainsi de mettre à l'épreuve l'ensemble de nos hypothèses de manière homogène. De plus, nous souhaitons approfondir la comparaison des formes d'exclusion bancaire et des stratégies de lutte contre ce phénomène au niveau international. Ceci a été permis par la troisième phase de la thèse.

1. Un approfondissement de la mise en perspective internationale

La volonté de mettre en perspective nos résultats avec ceux existant dans d'autres pays européens ou aux États-Unis a été constante tout au long de la thèse. Référence a toujours été faite aux études menées à l'étranger pour initier des pistes de recherche ou pour mettre en perspective les résultats obtenus.

Cette mise en perspective s'était jusqu'alors principalement appuyée sur des connaissances livresques. Nous avons pu la compléter par une connaissance « de terrain » grâce à un voyage d'étude aux États-Unis consacré aux « Banques sociales » et à deux études pour la Commission Européenne, l'une sur l'exclusion bancaire et l'autre sur le surendettement.

²⁹ Ce séminaire s'inscrivait dans le cadre du programme de « coformation » initié par ATD-Quart Monde consistant à mettre en dialogue personnes en situation de pauvreté et membres d'une institution avec laquelle ils sont en contact. Outre les professionnels de la banque, un premier programme de « coformation » avait déjà été mené avec des professionnels de l'enseignement, de la justice, de la police, du domaine social et du logement et avait donné lieu à un ouvrage (Collectif, (2002), *Le croisement des pratiques. Quand le quart-monde et les professionnels se forment ensemble*, Paris : ATD-Quart Monde). Un autre programme l'avait précédé mené spécifiquement avec des universitaires et avait également débouché sur un ouvrage (Ferrant F., (dir.), (1999), *Le croisement des savoirs. Quand le quart-monde et l'université pensent ensemble*, Paris : L'Atelier).

Du 5 au 11 novembre 2005, la *French American Foundation* a organisé un voyage d'étude réunissant des banquiers français et des représentants d'institutions dont l'activité était en lien avec la problématique de l'exclusion bancaire. L'objectif était de comprendre quelle était la réponse apportée par le système bancaire des États-Unis au défi de la bancarisation des ménages aux ressources modestes. La méthode était l'organisation d'entretiens avec des représentants d'institutions dont les pratiques étaient représentatives. Nous avons notamment pu rencontrer le responsable des risques et celui du *community development* de l'émetteur de cartes de crédit J. P. Morgan Chase, des responsables de banques de développement communautaire (City First Bank à Washington ou Shore Bank à Chicago) mais aussi débattre avec les différentes parties prenantes de la régulation du secteur bancaire dont le *Community Reinvestment Act* est la pierre angulaire. Nous avons ainsi pu échanger avec des universitaires et chercheurs (par exemple du Woodstock Institute), des représentants des grandes banques commerciales (comme Bank of America) ainsi que des responsables de Freddie Mac et Fannie Mae dont les propos de l'époque prennent aujourd'hui un reflet différent³⁰.

La deuxième source de mise en perspective de nos résultats en termes d'arrangements institutionnels favorisant ou limitant l'exclusion bancaire, nous a été offerte par notre participation en tant qu'expert pour la France à deux études commanditées par la Commission Européenne. Elles avaient pour objectif de proposer une définition commune et opérationnelle de l'exclusion bancaire (RFA, 2008) dans un cas, et du surendettement (OEE, 2008) dans l'autre³¹. Ces travaux ont montré les limites de la connaissance des données sur ce phénomène dans l'immense majorité des pays européens (à l'exception du Royaume-Uni et dans une moindre mesure de la Belgique). Toutefois, la variété des échanges avec les experts des différents pays³² et la nécessité de construire une compréhension commune ont affiné notre compréhension des contextes institutionnels nationaux conduisant à l'existence de formes variées d'exclusion bancaire. Nos résultats en sont ressortis confortés dans la mesure où notre définition de l'exclusion bancaire des particuliers a servi de base à celle retenue dans l'étude de RFA (2008) et que notre lecture du surendettement comme l'une des facettes du phénomène d'exclusion bancaire et non comme un phénomène indépendant a également été retenue dans l'étude de l'OEE (2008).

2. Une application de notre grille de lecture et une mise à l'épreuve de nos hypothèses « globales »

Outre une étude pour le Bureau international du travail (BIT) en 2006 qui a permis d'approfondir la connaissance du rôle des syndicats dans la lutte contre le surendettement (Gloukoviezoff, 2006), la principale enquête de terrain que nous avons menée lors de cette

³⁰ Ces échanges ont permis non seulement de creuser les différences perçues entre les systèmes américain et français et d'en découvrir des facettes que nous ignorions. Mais ils nous ont également fait bénéficier des réflexions des autres participants français qui par leur point de vues variés ont apporté des éclairages et questionnements nous permettant en retour de mieux comprendre le système bancaire français. La synthèse de ce voyage est en annexe 6.

³¹ Les deux études sont disponibles à l'adresse suivante : http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/financial_exclusion_fr.htm

³² L'étude sur l'exclusion bancaire réunissait 14 experts de pays différents (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Espagne, France, Irlande, Italie, Lituanie, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Royaume-Uni, Slovaquie) et celle sur le surendettement 19 (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lituanie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Suède).

troisième phase est une étude d'évaluation d'impact du dispositif de microcrédits personnels (les « crédits projet personnel ») du Secours Catholique.

Elle a permis d'appliquer et donc de mettre à l'épreuve notre grille de lecture et nos hypothèses de manière systématique et parfaitement homogène. L'objectif de cette enquête était d'évaluer l'impact de l'accès aux Crédits projet personnel pour les emprunteurs mais également pour le Secours Catholique et les trois partenaires bancaires impliqués dans l'étude³³. Une telle évaluation suppose de saisir à la fois la globalité de la situation des personnes, de leurs relations à la banque, de leurs représentations, etc. préalablement à l'octroi du Crédit projet personnel puis d'en évaluer les différents impacts au cours du temps.

Nous avons fait le choix d'une étude longitudinale, plus à même de saisir les impacts que leur reconstruction *a posteriori* (cette reconstruction a cependant été utilisée pour une partie des personnes dont l'octroi du crédit datait de plusieurs mois)³⁴ ainsi que celui d'une rencontre systématique de l'ensemble des parties prenantes d'un prêt (emprunteur, accompagnateur Secours Catholique et banquier) lorsque cela était possible. Nous avons mené cette étude sur une durée de 21 mois (de septembre 2006 à mai 2008) en deux phases en collaboration avec Jeanne Lazarus pour la première vague d'entretiens et d'analyses aboutissant à un rapport intermédiaire (Gloukoviezoff & Lazarus, 2007) puis avec Jane Palier pour la seconde vague et le rapport final (Gloukoviezoff & Palier, 2008)³⁵.

Pour cette enquête, nous avons mené un total de 110 récits de pratiques en situation, 68 lors de la première phase (13 cadres des partenaires bancaires et du Secours Catholique qui ont mis en œuvre le dispositif, 27 emprunteurs, 17 accompagnateurs, 8 banquiers et 3 prescripteurs) et 42 lors de la seconde (22 emprunteurs, 15 accompagnateurs et 5 banquiers). Ce sont les mêmes personnes (quel que soit leur statut) qui ont été rencontrées à un an d'intervalle afin de pouvoir analyser les changements intervenus au cours de cette année. En mettant au cœur de nos entretiens les emprunteurs et en croisant les points de vue avec ceux des banquiers et des accompagnateurs avec qui ils étaient en relation, il a été possible d'analyser en profondeur les difficultés bancaires rencontrées et les impacts positifs et négatifs que ces crédits projet personnel provoquaient.

Il a ainsi été possible d'analyser la dynamique d'évolution des représentations des uns et des autres mais aussi les modalités d'adaptation de l'usage des produits bancaires à la situation des emprunteurs et des évolutions de cette adaptation lorsque cette situation était modifiée. De même, l'éventail des conséquences des difficultés bancaires a pu être vérifié et complété. Enfin, la comparaison des caractéristiques des différentes relations (bancaires et d'accompagnement) et les modalités de leur articulation plus ou moins harmonieuse ont également validé et approfondi les hypothèses que nous avons élaborées relativement aux causes des difficultés bancaires et aux mécanismes de leur possible résolution.

³³ Il s'agit de deux établissements de crédit coopératifs et d'un établissement de crédit spécialisé. Il a été fait le choix de ne pas donner leur nom dans le cadre de l'étude nous respectons également leur anonymat dans le cadre de la thèse.

³⁴ En l'absence d'approche longitudinale, les personnes sont invitées au cours des entretiens à décrire leur situation avant le prêt puis à décrire leur situation actuelle. Cela permet de reconstituer la dynamique des éventuels changements intervenus. Cette méthode est fiable mais elle n'est pas aussi performante que celle longitudinale qui suppose de rencontrer les emprunteurs à différentes étapes.

³⁵ Ces deux collaborations ont été précieuses car elles ont enrichi nos propres analyses de celles de leurs auteures s'intéressant aux banques dans leurs dimensions morales (Lazarus, 2004) pour l'une et analysant l'*empowerment* obtenu par les dispositifs de microfinance en Inde (Palier (2001) et sa thèse en cours : *Les pratiques de micro-finance en Inde : idéologie démocratique et de marché versus société hiérarchisée en valeurs*) pour l'autre.

Cette dernière enquête a donc été le point d'orgue de l'indispensable aller-retour permanent entre terrain et théorie seul à même de permettre l'élaboration d'hypothèses solides quant à l'objet d'étude analysé. Au cours des trois phases de cette thèse nous avons ainsi rassemblé un matériau inédit et conséquent sur le phénomène d'exclusion bancaire des particuliers afin d'alimenter nos recherches et d'aboutir à une grille de lecture opérationnelle.

Section 6. Les temps de la thèse

Cette thèse s'articule en trois parties. Il n'est en effet pas possible d'étudier l'exclusion bancaire d'un bloc. Il est nécessaire d'en déplier les différentes dimensions (la relation bancaire, ses difficultés et leurs conséquences) afin d'en voir les multiples facettes et surtout d'en comprendre la nature. Pour cela, nous procédons à rebours.

La première partie se consacre à ce qu'il se passe en aval des difficultés bancaires, autrement dit à leurs conséquences. L'objectif est de comprendre les enjeux et contraintes de la relation bancaire pour les clients en s'intéressant notamment aux évolutions du cadre institutionnel qui les explique. La spécificité des produits bancaires mise au jour, c'est la question des difficultés bancaires qui se pose. Il est alors nécessaire d'interroger les règles et normes fixées par l'autre partie de la relation : le prestataire. En se plaçant en amont des difficultés, **la deuxième partie** de la thèse donne à voir comment se structure la prestation en raison des contraintes qui pèsent sur les établissements de crédit et leurs salariés. Il est alors possible au cours de **la troisième partie** d'opérer la confrontation entre les besoins et contraintes spécifiques des clients d'un côté et ceux des établissements de crédit de l'autre. En appliquant notre grille de lecture de l'exclusion bancaire élaborée au cours des deux parties précédentes, cette dernière partie doit révéler les causes de blocages sources d'exclusion bancaire et ouvrir des voies de réponse.

Il nous faut préciser ici que notre volonté d'étudier les tenants et aboutissants de la relation bancaire pour les deux types de protagoniste a compromis la réalisation de ce qu'il est d'usage de faire dans une thèse : une première partie consistant en une revue de la littérature faisant l'état des lieux des connaissances sur le sujet, suivie de parties présentant les apports de notre propre recherche. Dans notre cas, il s'est avéré beaucoup plus pertinent de la scinder en deux revues de la littérature distinctes qui introduisent les deux premières parties de la thèse.

La première revue de la littérature s'appuie ainsi essentiellement – outre ceux sur l'exclusion bancaire – sur les travaux portant sur la monnaie comme institution sociale alors que la seconde recourt principalement aux travaux portant sur l'incertitude propre aux relations de crédit. Cette fragmentation permet de garder la cohérence des travaux mobilisés (en dépit des ambitions parfois affichées, nous n'en avons pas rencontrés qui donnent la même place dans leur analyse aux deux parties de la relation bancaire et ne se situent pas principalement d'un côté ou de l'autre). Elle permet également d'accroître celle de notre analyse et de proposer des outils conceptuels plus appropriés lorsque que cela a été nécessaire.

4.1. La financiarisation au cœur des conséquences de l'exclusion bancaire

L'exclusion bancaire ne prend sens que dans ses liens avec le processus d'exclusion sociale. Plus précisément, ce sont les liens entre les difficultés bancaires et leurs conséquences sociales qui définissent le phénomène d'exclusion bancaire. En confrontant les apports et limites de la littérature anglo-saxonne sur l'exclusion bancaire avec les travaux de Sen (1993) sur les capacités, les caractéristiques fondamentales de notre objet d'étude peuvent être définies. En insistant sur le fait que l'appartenance à la société ne se réduit au pas fait de disposer de droits mais implique la possibilité effective de les mettre en œuvre, Sen nous amène à dépasser les premiers travaux sur l'exclusion bancaire pour en proposer une grille de lecture plus complète. Celle-ci considère non seulement les difficultés bancaires d'accès mais également celles d'usage, et les lie systématiquement à leurs conséquences en termes de capacités. Les différentes composantes de l'exclusion bancaire que sont notamment les problèmes d'accès au compte, aux moyens de paiement scripturaux ou aux crédits de trésorerie et ceux liés aux interdictions bancaires ou au surendettement, peuvent alors être articulées de manière cohérente sans pour autant être confondues (chapitre 1).

Mais pour comprendre pourquoi les difficultés bancaires peuvent conduire à une privation de capacités, il est indispensable de mettre au jour le cadre institutionnel qui leur octroie une telle importance. Cela passe par une analyse institutionnaliste de la monnaie et de la finance afin d'identifier en quoi la monnaie est une institution essentielle à la cohésion sociale et donc à l'appartenance sociale de chacun, et dans quelle mesure les produits bancaires ont acquis des qualités similaires. C'est l'étude du processus d'intensification de la financiarisation qui apporte ces réponses. Elle montre comment les évolutions du cadre institutionnel français ont progressivement conduit à exprimer l'ensemble des liens sociaux sous forme financière (chapitre 2). Disposant d'une grille de lecture de l'exclusion bancaire en termes de privation de capacités et d'une compréhension de la place occupée par les produits bancaires au sein de la société, les conséquences des difficultés bancaires au niveau individuel et collectif peuvent alors être analysées. Elle donne à voir d'une part comment les difficultés bancaires interfèrent dans la manière dont les personnes gèrent les différentes sources d'incertitude auxquelles elles sont confrontées mais également dans la manière dont elles mettent en œuvre leur droit et honorent leurs obligations. Elle souligne également les dangers que fait courir une financiarisation animée par une logique individualisante sur les modalités de reproduction et de cohésion de la société (chapitre 3).

4.2. Les caractéristiques de la prestation de services bancaires comme résultat de l'incertitude et des contraintes de rentabilité

Lorsque l'économie se penche sur les difficultés dans les relations établies entre les établissements bancaires et leurs clients, elle le fait principalement en considérant la relation de crédit établie avec les entreprises et leur possible rationnement en raison de l'incertitude sur la qualité des emprunteurs. Ce sont ces bases analytiques dont nous partons pour comprendre quels en sont les postulats explicites et implicites et en quoi ils demandent à être remis en cause pour saisir ce qui se joue entre les particuliers et leur banque. Notamment, il est nécessaire d'élargir le champ d'investigation au-delà des seuls dangers liés à la sélection adverse et à l'aléa moral pour intégrer ceux tenant à l'incertitude liée à la singularité du produit (chapitre 4). Il est alors nécessaire de démontrer en quoi ce que les établissements de crédit proposent à leurs clients est marqué par la singularité.

Pour cela, il est nécessaire de délaissé le cadre conceptuel de l'économie bancaire et d'intégrer les éléments d'analyse issus de l'économie des services. Nous le faisons

notamment en considérant l'offre bancaire en termes de prestation de services bancaires articulant les différents produits du point de vue du service qu'ils rendent aux clients. Cette évolution rend explicite la dualité du « produit » ou « résultat » de la relation bancaire sur lequel porte l'incertitude (*output* et *outcome*). L'économie bancaire porte son attention sur l'incertitude liée à la qualité de l'*output* (absence d'incidents) et aux modalités de sa réduction. La consolidation qui traite l'incertitude comme un risque, est alors une réponse efficace. Toutefois, lorsque l'on intègre à l'analyse, l'incertitude liée à la qualité de l'*outcome* (la satisfaction du client), il n'est plus possible de se limiter aux outils proposés par l'économie bancaire. Il est impératif d'intégrer également comme modalité de réduction de l'incertitude le jugement et donc le copilotage de la prestation. En effet, alors que l'*output* peut être considéré comme un produit *générique*, l'*outcome* est marquée par la singularité relative aux besoins spécifiques de chaque client. Il est donc indispensable d'impliquer celui-ci (chapitre 5).

Ce changement redonne leur place aux interactions analysées en termes de relations de services. Cette grille de lecture permet de comprendre les enjeux liés aux différentes d'incertitude présente dans le cadre de la prestation de services bancaires et les types de réponses accessibles aux établissements de crédit. Plus précisément, il s'agit alors d'étudier les conditions d'articulation du jugement et de la consolidation pour répondre simultanément à l'incertitude portant sur la qualité de l'*output* et de l'*outcome* (chapitre 6). Notre grille de lecture en termes de prestation de services bancaires permet alors d'envisager sous un autre angle l'évolution connue par ce secteur depuis les années 1980 sous l'appellation « modernisation bancaire ». Elle éclaire notamment en quoi les choix faits en matière de réduction de l'incertitude découlent des contraintes de rentabilité pesant sur les banques. La prestation proposée aux clients dont la fidélité et donc la satisfaction ne sont pas un enjeu commercial, se caractérise par la place prédominante occupée par la consolidation au détriment du jugement et du copilotage pourtant indispensable à la qualité de l'*outcome* (chapitre 7).

4.3. L'inadéquation des objectifs des établissements bancaires et des besoins des clients au cœur des difficultés bancaires

Les caractéristiques de la prestation de services bancaires retenues par les établissements de crédit constituent un ensemble de règles et normes d'accès et d'usage des produits bancaires qui permettent et contraignent la coordination entre clients et banquiers. En privilégiant le recours à la consolidation et donc aux dispositifs techniques (outils de *scoring*, procédures automatisées en cas d'incident, etc.), les établissements de crédit ne laissent que peu de place à leurs salariés pour saisir la singularité des pratiques bancaires de clients confrontés aux précarités professionnelles, familiales, etc. Ces choix organisationnels peuvent alors être lus comme le transfert de la responsabilité de la réduction de l'incertitude portant sur la qualité de l'*outcome* aux seuls clients lorsque ceux-ci ne sont pas jugés commercialement intéressants. La complexité des situations des personnes et le caractère inapproprié de leurs pratiques bancaires au regard des règles et normes d'accès et d'usage fixées par les banques expliquent alors en grande partie le développement de difficultés bancaires (chapitre 8).

Ce transfert de responsabilité s'accompagne de la mise en œuvre par les établissements de crédit de stratégies ayant pour objectif de garantir autant que possible la rentabilité des opérations réalisées avec ces personnes lorsqu'elles sont déjà clientes voire de les éviter ou de les faire partir lorsque leur rentabilité est jugée inexistante. La

qualité de l'*output* de la prestation est ainsi préférée à celle de l'*outcome* pour ces clients. Les caractéristiques de la prestation qui en résultent, ont pour effet d'aggraver les difficultés bancaires notamment en conduisant les clients à adopter en réaction des comportements inappropriés qui réduisent encore les rares possibilités de coordination avec le banquier. Cette analyse démontre notamment en quoi les difficultés d'accès sont expliquées par les difficultés d'usage : chaque partie de la relation tente d'éviter l'autre (difficulté d'accès) lorsque le danger encouru (coût des difficultés d'usage) lui paraît trop important. Il est alors nécessaire de distinguer les établissements bancaires en fonction du rôle de leurs stratégies commerciales dans le développement des difficultés bancaires (chapitre 9).

L'analyse des mécanismes des difficultés bancaires met en perspectives les différents types de réponses apportées, qu'elles en ciblent les conséquences ou leur prévention. Notamment, notre grille de lecture permet de souligner les limites d'une action visant la correction des imperfections du marché et ne portant que sur les éléments extérieurs aux interactions entre clients et banquiers (évolution du taux de l'usure ou fichier positif). Tout en montrant l'intérêt de démarches alternatives qui remettent en question les caractéristiques même de la prestation de services bancaires (les modalités de coordination des clients et des banquiers), elle permet aussi d'en identifier les limites en l'absence d'une évolution du cadre institutionnel. C'est alors la question de la régulation et de ses modalités qui est posée. Il est en effet indispensable d'analyser – à partir des expériences existantes – de quelle manière le cadre institutionnel peut être modifié pour permettre la satisfaction pertinente d'un besoin social indispensable par des établissements marchands aussi divers soient-ils (chapitre 10).

Partie I. L'exclusion bancaire des particuliers : un phénomène social

Introduction de la partie I

L'exclusion bancaire est généralement assimilée aux difficultés d'accès aux produits bancaires que rencontrent certaines personnes. Ne pas posséder de compte bancaire ou de moyens de paiement scripturaux, ou ne pas pouvoir obtenir un crédit, c'est être « exclu bancaire ». La force d'une telle compréhension de ce phénomène réside dans sa simplicité. Cependant elle n'est pas seulement simple, elle est également simpliste. En se focalisant sur le fait de posséder ou pas certains produits bancaires, cette approche est aveugle à la globalité du phénomène, ce qui la conduit à rencontrer rapidement ses limites explicatives.

D'une part, en semblant considérer le développement de l'accès comme une fin en soi, elle tend à assimiler une démarche de développement du marché bancaire à une démarche qui vise à lutter contre les conséquences de l'absence d'accès. Ce n'est pas la même chose : l'accès à tout prix peut se révéler pire que le fait de ne pas disposer de tel ou tel produit³⁶. Si lutter contre l'exclusion bancaire passe par le développement de l'accès, ce développement implique de porter attention aux conditions de cet accès. Autrement dit, les difficultés bancaires ne peuvent se limiter aux difficultés d'accès, les difficultés d'usage doivent également être prises en compte ainsi que les conséquences de ces différentes difficultés.

D'autre part, en focalisant l'attention sur les difficultés d'accès, elle amène principalement à s'intéresser à la responsabilité des établissements bancaires au travers de leurs pratiques de sélection des clients. Il en résulte le plus souvent que l'exclusion bancaire ainsi comprise n'est analysée que du point de vue de la relation entre le consommateur et le prestataire bancaire. Si c'est effectivement le cœur du phénomène d'exclusion bancaire, il est toutefois absolument indispensable de tenir compte du contexte institutionnel dans lequel s'inscrit cette relation et qui la détermine en grande partie. Si cela n'est pas fait, le risque est grand de développer une analyse manichéenne opposant les bons et les méchants, pouvant être alternativement les clients ou les banquiers selon le point de vue.

Assimiler exclusion bancaire et difficultés d'accès est totalement insuffisant. Pour parvenir à analyser ce qui est véritablement en jeu, il est indispensable d'apporter des réponses à des questions telles que : pourquoi est-ce que les personnes recourent aux produits bancaires ? Quelles sont les conséquences des difficultés bancaires ? De quelle manière l'exclusion bancaire s'articule-t-elle avec le processus d'exclusion sociale ? Y répondre revient finalement à s'interroger sur la nature de l'exclusion bancaire en tant que phénomène social. **C'est là l'objectif de cette première partie : donner à voir comment l'exclusion bancaire est un phénomène qui résulte du fonctionnement même de la société sans pour autant nier l'autonomie des personnes.**

³⁶ C'est notamment autour de cette problématique que s'articule la question du développement de l'accès au crédit et celle du risque induit d'accroissement du surendettement.

Afin de mener à bien cette réflexion, il convient tout d'abord de se doter d'une définition de ce phénomène c'est-à-dire d'une grille de lecture qui permette l'analyse de ses différentes facettes. Les travaux scientifiques portant sur l'exclusion bancaire des particuliers sont relativement récents. Leur émergence date de la seconde moitié des années 1990 au Royaume-Uni. Ce sont ces travaux qui ont véhiculé une compréhension de l'exclusion bancaire en termes d'accès notamment en raison de leur intérêt premier pour la dimension géographique de ces difficultés (Leyshon & Thrift, 1995). En montrant les limites et les tentatives de remise en cause, il est alors possible de proposer une nouvelle définition du phénomène d'exclusion bancaire en tant que processus qui lie les difficultés bancaires et leurs conséquences sociales comprises en termes de privation de capacités. Cette grille de lecture éclaire sous un jour nouveau des éléments tenus pour distincts. L'un de ces apports est ainsi de montrer en quoi le surendettement est, au même titre que l'absence de compte bancaire ou l'interdiction bancaire, une des facettes du processus d'exclusion bancaire (Chapitre 1).

Après s'être doté d'une grille d'analyse de ce phénomène, il importe de comprendre pourquoi les difficultés bancaires sont aujourd'hui un tel enjeu. Qu'est-ce qui explique que l'exclusion bancaire ait ainsi progressivement émergé dans le débat public ? C'est l'analyse des évolutions institutionnelles tenant au processus de financiarisation qui apporte la réponse. Il s'agit de comprendre comment les produits bancaires et plus largement financiers se sont progressivement vus attribuer un rôle croissant dans les modalités qui assurent la cohésion et la reproduction des sociétés. Il apparaît ainsi que les formes de solidarité qui agrègent les hommes entre eux au sein de la société ont vu leur expression se réaliser de manière croissante par le recours à la monnaie et à la finance au sens large, au point d'attribuer aujourd'hui aux produits bancaires un rôle central dans l'expression de l'appartenance sociale. L'exclusion bancaire peut alors être considérée comme une pathologie de la financiarisation lorsqu'elle est principalement animée par une logique marchande. Cela conduit à faire écho à ce que Polanyi (1983) nomme « Transformation » qui correspond à une tentative de régulation de l'activité économique en dehors de tout contrôle social. Ici, la logique est proche sans être tout à fait similaire dans la mesure où les produits bancaires acquièrent une fonction sociale croissante alors qu'ils sont dans le même temps de plus en plus soumis à cette régulation marchande (Chapitre 2).

Ce rôle social des produits bancaires est révélé de manière particulièrement explicite dans les moments de crise que sont les difficultés bancaires. C'est ainsi au travers de l'étude des conséquences sur les capacités que sont analysées les relations entre difficultés bancaires et lien social. Il en ressort qu'elles affectent les différentes composantes de l'appartenance sociale depuis le réseau social composé des liens aux proches, de liens à la famille, des liens conjugaux ainsi que ceux liés à l'emploi, à la consommation, à la protection sociale, etc., jusqu'à l'estime de soi, base de la participation sociale. L'exclusion bancaire correspond à la mise à l'épreuve par les difficultés bancaires du lien social dans sa dimension horizontale (les différentes formes d'interactions). Mais cette mise à l'épreuve se développe également dans une dimension verticale. Par la place donnée aux établissements bancaires et aux règles et normes d'accès et d'usage des produits bancaires qu'ils fixent, c'est la structure hiérarchique de la société qui est affectée. Les difficultés bancaires se révèlent alors source potentielle de déstabilisation de la cohésion sociale (Chapitre 3).

Chapitre 1. Vers une définition de l'exclusion bancaire des particuliers

Introduction du chapitre 1

Environ 5 millions de personnes seraient concernées par l'exclusion bancaire en France (Lebègue, 1999 ; Le Duigou, 2000). Ce chiffre a provoqué nombre de débats entre la profession bancaire, les représentants des associations de défense de consommateurs et les pouvoirs publics. Il a parfois focalisé l'attention au point de reléguer au second plan ce dont il était vraiment question : le phénomène d'exclusion bancaire lui-même. Pourtant, c'est bien là que réside la clef du problème : de quoi parle-t-on lorsque les associations de consommateurs réclament un service bancaire universel au nom de la lutte contre l'exclusion bancaire, lorsque les établissements bancaires par la voix de leur Fédération expliquent que ce n'est pas un problème en France, ou quand les pouvoirs publics assignent aux Caisses d'épargne et à la Caisse des dépôts et consignations la mission de lutter contre ? Tout est affaire de définition et bien souvent de point de vue.

À défaut d'un contenu, l'« exclusion bancaire » véhicule une idée : celle d'un dedans et d'un dehors. Il y a les exclus et les inclus ; ceux qui ont et ceux qui n'ont pas. Mais suffit-il d'opposer ceux qui ont des produits bancaires à ceux qui n'en ont pas pour comprendre ce qui se joue au travers du phénomène d'exclusion bancaire ? C'est précisément l'enjeu de ce premier chapitre que de répondre à cette question.

Y parvenir implique d'accepter que proposer une définition n'est pas une fin en soi. Au sein d'une démarche scientifique, son utilité ne se vérifie que dans sa faculté supérieure à celles préexistantes, à rendre aisément lisibles les phénomènes à l'œuvre, les relations de causalité qui se jouent, et la nature des conséquences produites. En d'autres termes, il s'agit d'offrir une grille de lecture utilisable par l'ensemble des parties prenantes, qui permette de rendre intelligible la complexité du phénomène dynamique d'exclusion bancaire, et saisissable la diversité de ces facettes. C'est cette exigence qui guide l'analyse des travaux existants portant sur l'exclusion bancaire des particuliers et la proposition d'une définition alternative.

En matière d'exclusion bancaire, les travaux scientifiques menés au Royaume-Uni, depuis 1997 et l'arrivée au pouvoir du *New Labor* de Blair, constituent la référence en la matière. Ces travaux développant une approche homogène en termes de difficultés d'accès, sont largement et internationalement mobilisés comme base de la connaissance de ce phénomène³⁷. Ils recèlent pourtant trois faiblesses majeures qui en réduisent fortement la pertinence au moins pour définir le phénomène étudié : une trop grande dépendance à la structuration du secteur bancaire britannique pour être adaptés directement à la situation d'autres pays, une insuffisante prise en compte des difficultés d'usage aux côtés des difficultés d'accès, et l'absence de liens explicites entre les difficultés bancaires considérées et leurs conséquences sociales. Ces limites conceptuelles se sont traduites par l'émergence de travaux plus récents rompant avec cette approche sans toutefois parvenir à l'infléchir véritablement (section 1).

³⁷ Il existe également une littérature portant sur l'exclusion bancaire des particuliers aux États-Unis cependant, elle se concentre principalement sur l'accès au crédit au détriment des autres produits bancaires, et quand elle est ouverte aux autres produits, ce sont les travaux britanniques qui sont cités en référence.

L'identification de ces faiblesses et les tentatives britanniques alternatives légitiment la proposition d'une définition qui, sans en rejeter les acquis bien réels de ces travaux initiaux, permettent d'en pallier les carences. C'est ce que nous nous proposons de faire en développant une définition de l'exclusion bancaire en tant que processus. D'abord, il n'est plus question de bornes fixes d'inclusion et d'exclusion. Ensuite, les difficultés d'usage sont considérées avec le même statut que les difficultés d'accès. Enfin, ces difficultés bancaires ne participent au processus d'exclusion bancaire que dans la mesure où elles se traduisent par des conséquences négatives pour les personnes qui les subissent. Ces conséquences sont comprises au travers de la grille de lecture établie par Sen (1983, 1993, 1999, 2000a, 2000b, notamment) en termes de privations de capacités. Le recours à cet outil conceptuel nous permet ainsi d'articuler le phénomène d'exclusion bancaire tel que nous le définissons avec les problématiques plus larges que sont celles des inégalités, de la pauvreté et de l'exclusion sociale (section 2).

Ayant élaboré une définition et une grille de lecture permettant de donner du sens à ce que recouvre le phénomène d'exclusion bancaire, il est alors possible de s'interroger sur la quantification de ce phénomène. Compte tenu de la nature fragmentaire et très hétérogène du peu de données disponibles, c'est d'ailleurs davantage de la définition d'indicateurs de mesure pertinents dont il est question. En revanche, disposer d'une définition permet de se confronter aux frontières du processus d'exclusion bancaire. Plus précisément, notre définition permet de remettre en question la césure qui existe entre ce qui est généralement considéré comme relevant de l'exclusion bancaire et relevant du surendettement. Le surendettement est pour nous l'une des facettes du processus d'exclusion bancaire (section 3).

Section 1. Hégémonie de la définition britannique et nécessité de son dépassement

Si Elaine Kempson (1994) s'était déjà penchée sur la question de l'accès des ménages aux comptes courants³⁸ au Royaume-Uni, ce sont Andrew Leyshon et Nigel Thrift qui sont généralement considérés comme les premiers à proposer une définition de l'exclusion bancaire. Pour eux, il s'agit des « *processes that serve to prevent certain social groups and individuals from gaining access to the financial system* » (1995, p. 314). L'exclusion bancaire est clairement définie au regard des mécanismes qui expliquent l'impossibilité d'accès aux services bancaires. Les auteurs s'intéressent ici aux causes géographiques et physiques de l'exclusion. Il s'agit des stratégies d'établissements bancaires qui se refusent à implanter de nouvelles agences ou ferment celles existant dans les zones géographiques où résident des personnes ou groupes présentant un niveau de risque trop élevé pour être acceptable. Ils évitent ainsi de les avoir parmi leur clientèle.

Si l'éventail des mécanismes à l'œuvre a rapidement été élargi par les travaux suivants, en revanche, l'exclusion bancaire comprise comme « barrière à l'entrée » reste largement partagée. Au point que cette approche principalement britannique fasse l'objet d'un large consensus sans qu'un réel débat scientifique ne se soit développé au préalable (§1). Elle présente pourtant trois faiblesses de taille paraissant suffisantes pour justifier son dépassement : la référence à une structuration du secteur bancaire spécifiquement anglo-saxonne, l'insuffisante prise en compte des difficultés d'usage, et l'absence de lien entre la

³⁸ Au cours de cette thèse, nous désignons les comptes de dépôt par les expressions alternatives et équivalentes : compte de dépôt, compte courant ou compte bancaire. Nous ne faisons pas de distinction entre le compte de dépôt proposé par la Banque Postale et les autres établissements bancaires sauf mention spécifique.

définition de l'exclusion et les conséquences des difficultés bancaires (§2). Les carences identifiées se traduisent d'ailleurs par le développement de travaux ayant également pour terrain d'application le Royaume-Uni, mais proposant des analyses alternatives. Toutefois, ils ne suffisent pas encore à remettre en cause le consensus initial (§3).

§1. Une approche « *in or out* »

Ces premiers travaux portant sur l'exclusion bancaire ont connu un intérêt croissant. La raison en est l'arrivée au pouvoir au Royaume-Uni du Labour de Blair en 1997. Celui-ci fait de la lutte contre l'exclusion sociale la priorité de son gouvernement et met en place la *National Strategy for Neighbourhood Renewal* qui a pour but de régénérer les zones défavorisées. L'exclusion bancaire est l'un des éléments essentiels de cette stratégie³⁹ et ce, en parfaite cohérence avec l'approche géographique développée par Leyshon et Thrift (1995).

A. Un corpus homogène d'analyse

L'intérêt gouvernemental pour ce problème social se traduit par la réalisation de trois études qui peuvent aujourd'hui être considérées comme le socle de compréhension de l'exclusion bancaire dans les pays du « Nord ». Il n'est pas de recherches ou d'articles sérieux sur la question qui ne cite l'une ou plusieurs de ces références. Ces trois rapports ont été menés ou commandités par les différentes parties prenantes de la lutte contre l'exclusion bancaire.

Le premier est directement issu de l'action gouvernementale. En 1998, le gouvernement britannique met en place 18 différentes *Policy Action Team* (PAT)⁴⁰ dans le but de mener à bien la *National Strategy for Neighbourhood Renewal*. La PAT 14 est consacrée aux services financiers et a été mandatée par le ministère du trésor (*HM Treasury*) pour conduire une étude portant sur leur accès (HM Treasury, 1999). Ce rapport a fixé les grandes lignes de l'action gouvernementale des années qui ont suivi⁴¹.

Le deuxième rapport (Kempson & Whyley, 1999) peut être assimilé à la voix de la société civile dans la mesure où il a été financé par l'une des principales fondations consacrée à la recherche sur les questions liées à l'exclusion sociale et au moyen d'y faire face (*Joseph Rowntree Foundation*⁴²). Son apport essentiel est d'élargir les mécanismes expliquant les difficultés d'accès au-delà de la simple absence physique d'agences bancaires⁴³.

Enfin, le troisième rapport (Kempson *et al.*, 2000)⁴⁴ a été commandité par l'instance de régulation du secteur financier britannique (*Financial Services Authority* : FSA) avec pour but

³⁹ Plus précisément, c'est l'exclusion financière qui est une partie essentielle de cette stratégie dans la mesure où sont également prises en compte les questions de l'assurance et des retraites pour les particuliers ainsi que celle du crédit pour la création d'activité. Nous considérerons par la suite uniquement ce qui correspond à l'exclusion bancaire des particuliers.

⁴⁰ Il s'agit de commissions thématiques composées de fonctionnaires issus des ministères concernés et d'experts extérieurs dont le but est d'éclairer l'action du gouvernement.

⁴¹ Cela s'est notamment traduit par la mise en œuvre d'une forme de service universel bancaire qui voit la poste britannique (Post Office) distribuer les produits des banques qui sont absentes localement (dont leur compte bancaire de base) ainsi que son propre produit (le Post Office Card Account ou POCA). Voir encadré 53.

⁴² <http://www.jrf.org.uk/>

⁴³ Nous revenons sur ces différents mécanismes dans le point B.

⁴⁴ Ce rapport est généralement cité sous la forme (FSA, 2000).

d'enrichir la compréhension des mécanismes de l'exclusion bancaire et ainsi mieux orienter les efforts des acteurs de ce secteur pour en limiter ses effets. Pour cela, il intègre des éléments issus à la fois de la situation britannique et nord-américaine.

B. Une absence de débat scientifique autour de la définition du phénomène

Il nous semble indispensable de souligner qu'un point commun lie ces trois rapports : Kempson et son centre de recherche, le *Personal Finance Research Center* (PFRC)⁴⁵. Aujourd'hui considérée comme la principale spécialiste internationale de l'exclusion bancaire, elle est directement impliquée dans la réalisation de ces trois rapports. En effet, elle est l'un des 8 experts extérieurs participant à la PAT 14 et à ce titre partie prenante de ses travaux (HM Treasury, 1999). Quant aux deux autres rapports (Kempson & Whyley, 1999 ; Kempson *et al.*, 2000), ils ont été confiés au PFRC dont elle est la figure centrale.

Les travaux de Kempson et plus largement ceux de ce centre fondé en 1998 en réaction aux préoccupations nouvelles du gouvernement en matière d'exclusion bancaire des particuliers, exercent une influence absolument déterminante sur les modalités britanniques mais également internationales de prise en compte de l'exclusion bancaire. Largement acceptés en raison de leurs bases empiriques solides, ils n'ont cependant pas bénéficié d'une confrontation avec d'autres grilles de lecture du même phénomène. Ils ont en quelque sorte pâti de leur propre qualité, étouffant les éventuelles analyses alternatives existantes. Ainsi quand bien même les analyses de leurs auteurs ont aujourd'hui évolué et se sont enrichies au fil du temps⁴⁶, c'est leur grille de lecture initiale qui continue de faire référence.

Si ces travaux ont permis la mise en lumière de nombreux mécanismes essentiels de production de l'exclusion bancaire, la définition même qu'ils en proposent, comporte selon nous plusieurs failles résultant à la fois de leur terrain d'application (le secteur bancaire britannique) et du cadre dans lequel ils sont menés (répondre à une demande du gouvernement par des préconisations concrètes). Ils forment un corpus suffisamment cohérent pour que nous analysions ces caractéristiques de manière commune.

§2. Une grille d'analyse incomplète

Nous formulons trois principales critiques à l'égard de ces travaux : la première porte sur le caractère implicite de la définition de l'exclusion bancaire, la deuxième sur la prise en compte uniquement des difficultés bancaires d'accès au détriment des difficultés d'usage, et la troisième sur la place donnée aux liens entre ces difficultés bancaires et l'exclusion sociale.

A. Une définition insuffisamment explicite

Dans aucun des trois rapports, il n'est donné de définition explicite de l'exclusion bancaire. Elle est implicitement considérée comme une absence ou une insuffisance d'accès aux services bancaires. Cette compréhension du terme « exclusion » dans son sens littéral découle sans doute à la fois de l'adoption de la définition de Leyshon et Thrift (1995) et de la feuille de route fixée par le gouvernement britannique – plus précisément par la *Social Exclusion Unit* – qui fixe pour objectif à la PAT 14 d'apporter une réponse au fait que « *many financial services are less accessible for people living in poor neighbourhoods* » (nous soulignons) (HM Treasury, 1999, p. 6).

⁴⁵ Centre de recherche rattaché à la faculté de géographie de l'Université de Bristol. <http://www.pfrc.bris.ac.uk/>

⁴⁶ Voir sur ce point Kempson (2006).

C'est ainsi que dans la majorité des travaux qui suivent, l'exclusion bancaire est comprise comme le fait pour une personne ou un groupe de personnes de ne pas avoir accès ou d'avoir un accès limité aux services bancaires *mainstreams* (Sinclair, 2001 ; Barr, 2005 ; Carbo *et al.*, 2005 ; Collard, 2005 ; Devlin, 2005). Le dernier terme est essentiel. En effet, sont considérées comme exclues celles qui n'ont pas accès aux services des grandes banques de détail (*mainstreams*). Par contre, elles peuvent tout à fait recourir aux services des prestataires financiers spécialisés dans l'encaissement de chèque, le prêt sur gage, les avances de jour de paie, etc. qui sont réunis sous le nom de *fringe bank* ou « banque à la marge ». Ces services sont généralement beaucoup plus coûteux mais restent légaux (même si le manque de connaissance et de choix des personnes ainsi que la multiplication des petites officines permettent le développement de pratiques enfreinant clairement la loi).

C'est ici une spécificité du système anglo-saxon qui ne se retrouve pas dans la grande majorité des pays européens. Dans le cas français, il n'existe pas de *fringe bank* et l'intégralité des fournisseurs de services bancaires peut être considérée comme *mainstream* (qu'il s'agisse des banques de détail ou des établissements spécialisés de crédit). Cette différence rend inadaptée la définition retenue de l'exclusion bancaire. En effet, alors qu'au Royaume-Uni les personnes en situation d'exclusion bancaire peuvent recourir à des prestataires alternatifs – bien que plus coûteux et avec des conséquences qui peuvent alimenter le processus d'exclusion sociale – dans la situation française, ne pas avoir accès aux services bancaires *mainstreams* signifie ne pas avoir de palliatif. Les conséquences ne sont évidemment pas les mêmes.

Intégrer cette différence fondamentale de structuration des secteurs bancaires nationaux invite à reconsidérer le fait de ne se concentrer que sur les difficultés d'accès laissant dans l'ombre ce que nous appelons difficultés d'usage.

B. Une focalisation sur les difficultés d'accès

Nous définissons les difficultés d'usage comme le fait pour une personne d'avoir accès à des produits bancaires mais de faire face à des conséquences négatives directes et indirectes découlant de difficultés rencontrées dans leur utilisation. Ces difficultés peuvent être causées par l'insuffisante maîtrise de la personne que ce soit dû à un manque de proximité cognitive (insuffisance des savoirs bancaires de base) ou culturelle (méfiance à l'égard des produits bancaires ou pratiques budgétaires difficilement compatibles avec leurs règles de fonctionnement), ou à une situation qui perturbe la prise de décision. Mais elles peuvent également résulter de l'inadaptation des produits eux-mêmes à la situation de la personne (leurs caractéristiques se révèlent inappropriées). Elles sont en partie présentes dans l'analyse des travaux que nous avons cités jusqu'à présent mais seulement de manière indirecte.

Kempson et Whyley (1999) et Kempson *et al.* (2000) soulignent que les difficultés d'accès ne sont pas simplement le fruit de l'absence physique des prestataires bancaires *mainstreams*. Cinq autres causes sont identifiées :

1. les restrictions d'accès – ou sélection – liées à l'évaluation du risque (access exclusion) ;
2. les difficultés qui découlent des caractéristiques inappropriées des produits au regard des besoins de certaines personnes (condition exclusion) ;
3. les difficultés qui découlent du prix élevé de l'accès aux services bancaires pour les clients à faible revenu (price exclusion) ;

4. le manque d'information sur les produits existants en raison d'un ciblage publicitaire qui évite les clients aux revenus limités (marketing exclusion) ;
5. le renoncement à certains produits de la part de personnes qui anticipent le refus de la banque. Cette anticipation peut s'expliquer par un refus antérieur, par le fait qu'une connaissance s'est vue refuser le même service ou tout simplement par la « croyance » que la banque ne les acceptera pas (self-exclusion).

Cet enrichissement des causes de l'absence d'accès conduit à intégrer des éléments liés à l'usage des produits. Ainsi, certaines personnes n'ont pas accès à un compte de dépôt parce qu'elles ne peuvent maintenir un solde moyen suffisamment élevé au regard des conditions imposées par la banque (*condition exclusion*). D'ailleurs Kempson *et al.* (2000) insistent sur ce point en soulignant que « *these various forms of financial exclusion constitute a complex set of barriers to accessing and using mainstream financial services for many people with limited incomes* » (p. 9, souligné par nous).

L'absence ou l'insuffisance d'accès aux produits bancaires peut donc s'expliquer en raison du caractère inapproprié de l'offre. Intégrant cela, les travaux récents posent à présent la question de l'accès *approprié* à ces produits bancaires (Sinclair, 2001 ; Panigyrakis *et al.*, 2002 ; Byrne *et al.*, 2005 ; Carbo *et al.*, 2005 ; Devlin, 2005). Toutefois, les questions de l'usage et de l'accès n'ont pas le même statut. L'intérêt ne porte pas directement sur l'usage qui est fait des produits détenus mais sur les barrières à l'usage des produits financiers *mainstreams* : les caractéristiques inappropriées des produits bancaires ne produisent pas de difficultés d'usage mais conduisent les personnes à ne pas les utiliser. Elles se tournent alors vers la *fringe bank* pour satisfaire leurs besoins. Les éventuelles conséquences négatives de l'utilisation de ces services plus coûteux et vendus avec peu ou pas de conseils ne sont pas considérées comme le résultat de difficultés d'usage mais de difficultés d'accès aux services bancaires *mainstream*.

Cette conceptualisation de l'exclusion bancaire conduit à ignorer que les conditions inappropriées attachées aux produits *mainstream* peuvent ne pas empêcher l'accès mais se révéler nuisibles s'ils sont utilisés : les personnes concernées connaîtront alors de nombreuses difficultés mais « d'usage » cette fois. Ainsi, d'une part, le lien qui est fait entre caractère inapproprié des produits et renoncement à l'accès ou l'usage nous paraît trop mécanique. D'autre part, l'usage des produits *mainstream* peut lui aussi être marqué par des difficultés ayant leurs propres conséquences comme l'appauvrissement en raison de l'accumulation de frais bancaires ou le surendettement. Ainsi, alors que le surendettement est considéré au sein de ces travaux comme un sujet distinct de l'exclusion bancaire, il en est pour nous l'une de ses dimensions.

L'analyse de l'exclusion bancaire et donc la proposition d'une définition applicable aussi bien à la situation des pays anglo-saxons qu'à celles des pays d'Europe continentale supposent de remettre en cause la focalisation sur les difficultés d'accès, focalisation permise par l'existence d'un secteur bancaire britannique dual.

C. Une insuffisante articulation avec la problématique d'exclusion sociale

Ce dernier point suppose moins de remettre en cause la prise en compte de l'exclusion bancaire proposée par ces différents rapports que de rendre explicite son articulation avec l'exclusion sociale. Si l'on revient aux travaux pionniers de Leyshon et Thrift (1995), ceux-ci insistent dès l'origine sur la pertinence du concept de « *financial citizenship* » selon lequel participer pleinement à la société passe également par une forme de citoyenneté financière qui est précisément affectée par le phénomène d'exclusion bancaire.

C'est donc sans surprise que les trois rapports considérés (HM treasury, 1999, Kempson & Whyley, 1999 ; Kempson *et al.*, 2000) et les travaux qui les suivent justifient tous – et ce de manière explicite – l'intérêt porté à l'exclusion bancaire par les conséquences sociales que cela entraîne pour ceux qui y sont confrontés. C'est également pour ce motif que le gouvernement britannique en a fait une priorité nationale, « *a new buzzword in Blair's Britain* » (Sinclair, 2001, p. 10). Cependant, cette légitimation de l'intérêt porté à l'exclusion bancaire ne revient pas à la définir en relation directe avec les conséquences des difficultés bancaires.

Cette absence de prise en compte systématique du lien entre difficultés bancaires et conséquences sociales réduit la pertinence de la définition retenue et partant la cohérence des recherches menées. Une illustration en est donnée par l'analyse détaillée de l'exclusion bancaire définie comme « *a situation where a proportion of the population have a limited access to mainstream financial services* » (p. 75) au Royaume-Uni menée par James Devlin (2005). Se fixant pour objectif d'identifier les variables (niveau de revenu, situation familiale, etc.) exerçant une influence déterminante sur le fait d'être en situation d'exclusion bancaire, il se heurte au fait que certaines personnes ne disposent pas de certains produits bancaires tout simplement parce qu'elles n'en ont pas besoin. Ainsi, en dépit de la définition explicitement adoptée, il indique que « *exclusion cannot necessarily be equated with non-usage of a financial service, as certain product types may not be needed by all* » (p. 82). Saisir avec pertinence ce qu'est l'exclusion bancaire, implique donc nécessairement de considérer l'existence de besoins insatisfaits et donc les conséquences sociales afférentes.

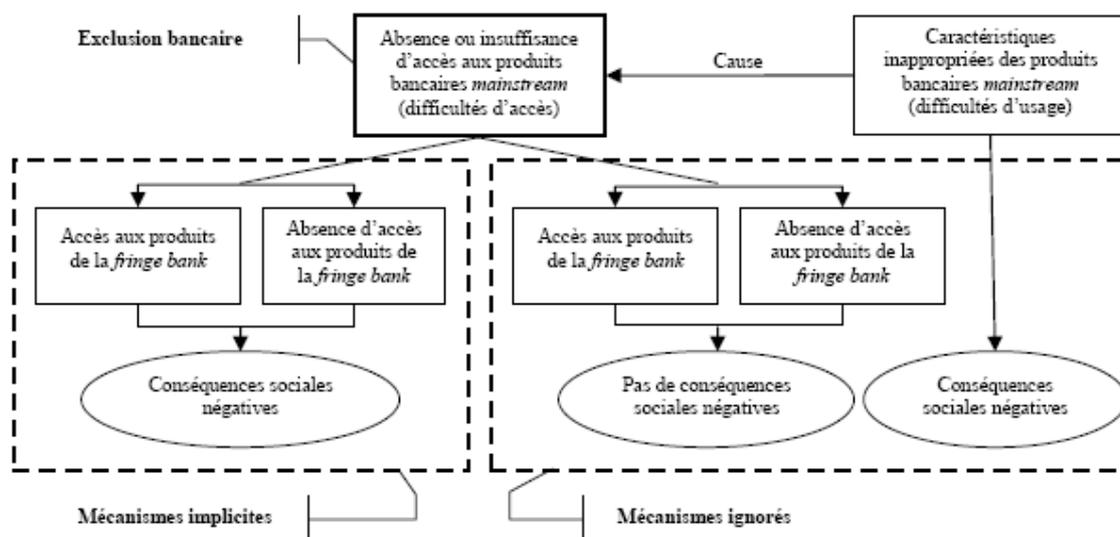


Schéma 2 : Les limites de la définition britannique de l'exclusion bancaire

Source : Élaboration personnelle.

Ces faiblesses quant à la définition de l'exclusion bancaire que nous pointons, ne remettent pas en cause les acquis de ces différents travaux en termes d'analyse des mécanismes à l'œuvre. Cependant, elles conduisent à une prise en compte partielle du phénomène étudié ce que des travaux plus récents consacrés aux aspects laissés dans l'ombre jusqu'à présent ont tenté de pallier.

§3. Vers un renouvellement de la définition de l'exclusion bancaire

Si la question des difficultés d'usage a été éclipsée du champ d'analyse de l'exclusion bancaire, elle n'est pas pour autant absente des préoccupations politiques britanniques.

A. Une intégration parallèle et progressive des difficultés d'usage

Alors que la lutte contre l'exclusion bancaire se centre sur les questions d'accès aux services et de barrières à l'entrée, le Secrétariat d'État Britannique à l'éducation et à l'emploi met en place en janvier 2000 le *Adult Financial Literacy Advisory Group* (AdFLAG) dont l'objectif est de faire des recommandations quant à l'amélioration de la connaissance bancaire et financière⁴⁷ des particuliers.

En décembre, le rapport de cette commission conclut que « *use of and access to financial services raises questions of both supply and demand. There has been much work to begin to address the supply of appropriate products including the Social Exclusion Unit Policy Action Team 14 report. However, people need to be equipped with the skills, knowledge and confidence to ensure they make informed judgements and take effective decisions regarding their own financial circumstances* » (AdFLAG, 2000, p. 3).

Il insiste ainsi sur le fait que la lutte contre l'exclusion bancaire passe également par la capacité des personnes à tirer le meilleur parti possible de l'information disponible. Pour cela, il ne suffit pas seulement d'en diffuser d'avantage mais il est nécessaire de la rendre compréhensible. Autrement dit, il s'agit d'accroître l'utilité de ces informations pour les clients en augmentant leur niveau de connaissance bancaire (leurs capacités cognitives) ainsi qu'en favorisant la confiance qu'ils ont dans ces produits, mais également en développant la disponibilité de conseils appropriés.

Également dans le but de lutter plus efficacement contre l'exclusion bancaire, Sue Regan et Will Paxton (2003) proposent un renouvellement d'approche qu'ils qualifient de « *broad and deep formulation* » (p. 7), seul à même de faire comprendre aux décideurs publics et bancaires tout l'enjeu de ce phénomène. Pour eux, la largeur (*broad*) de l'exclusion bancaire porte sur l'éventail des services bancaires appropriés accessibles, et sa profondeur (*deep*) concerne la capacité (les compétences, la confiance, l'opportunité, etc.) des personnes à utiliser ces services de manière adéquate au regard de leur situation. Les questions de l'accès et de l'usage sont clairement considérées simultanément.

« *This approach, which stresses the importance of both the breadth and depth of the concept of financial exclusion, leads to a clear working definition of financial inclusion. [...] Financial inclusion is when citizens have access to appropriate financial products and services and the opportunity, ability and confidence (and appropriate support and advice) to make informed decisions about their financial circumstances, as would be regarded as a minimum to organise their finances in society effectively* » (p. 8).

Que ce soit le rapport de l'AdFLAG ou les travaux de Regan et Paxton, la place à part entière qu'ils donnent aux difficultés d'usage et à leurs causes (manque de connaissances bancaires de base, méfiance à l'égard des produits bancaires, insuffisance de conseils, etc.) tient aux contraintes opérationnelles de la lutte contre l'exclusion bancaire. C'est d'ailleurs de ce point de vue que les résultats sont les plus probants car sur un plan analytique, le principal tient au passage du vocable d'exclusion bancaire à celui d'inclusion bancaire.

B. De l'exclusion à l'inclusion bancaire

⁴⁷ Nous traduisons « financial literacy » par « connaissance bancaire et financière » moins connoté que « alphabétisation bancaire et financière ».

Cet enrichissement de la problématique de l'exclusion bancaire se traduit au Royaume-Uni par un déplacement sémantique : il est désormais moins question de lutte contre l'exclusion bancaire que d'efforts en faveur de l'inclusion bancaire, même si la seconde correspond à la lutte contre la première comme l'indique explicitement sur son site Internet le Ministère du Trésor⁴⁸. Ce « toilettage marketing » résulte à la fois d'une volonté de donner une connotation plus positive à l'action gouvernementale⁴⁹ et de l'inadéquation de la conception de l'exclusion bancaire qui prévalait jusqu'alors.

La reconnaissance des difficultés d'usage aux côtés des difficultés d'accès s'est traduite par une véritable inflexion de la prise en compte de l'exclusion bancaire par le gouvernement britannique. Il a tout d'abord repensé sa stratégie en termes de promotion de l'inclusion bancaire définissant trois priorités complémentaires : l'accès aux produits bancaires, au crédit abordable, et au conseil budgétaire gratuit (HM Treasury, 2004). Ensuite, il a affirmé sa volonté de lutter contre le surendettement en reprenant les deux derniers éléments favorisant l'inclusion bancaire (DTI, 2004) – faisant implicitement du surendettement l'une des facettes de l'exclusion bancaire. Enfin, il a mis en place en février 2005 une commission « inclusion financière » (*Financial Inclusion Taskforce*) dotée d'un fonds de 120 millions de Livres Sterling (180 millions d'euros) dont le but est d'accompagner cette nouvelle stratégie en consacrant notamment 45 millions de Livres Sterling (67 millions d'euros) au conseil budgétaire et donc explicitement à l'une des dimensions des difficultés d'usage (l'autre étant les caractéristiques des produits et services bancaires dont le conseil).

Mais en dépit de ces résultats opérationnels et de l'effort de formulation de Regan et Paxton (2003), le recours au vocable d'inclusion bancaire ne permet pas d'offrir une définition explicite et renouvelée. Si les difficultés d'usage sont désormais prises en compte aux côtés des difficultés d'accès, le lien systématique qu'entretiennent ces difficultés avec leurs conséquences est tout aussi implicite qu'il ne l'était dans le cas de la définition britannique de l'exclusion bancaire. Favoriser l'inclusion bancaire risque alors d'être assimilé à une extension de l'accès aux produits bancaires sans pour autant que cela ne soit corrélé avec une satisfaction de besoins jusqu'alors insatisfaits, et entraîne des conséquences sociales négatives.

Ces efforts n'ont ainsi pas encore permis un consensus suffisant au Royaume-Uni pour rénover la définition généralement adoptée de l'exclusion bancaire. C'est donc encore la voie du compromis adoptée par Stephen Sinclair (2001, p. 14) qui prévaut. Il admet deux définitions de l'exclusion bancaire. La première, dans un sens étroit, s'apparente aux difficultés pour accéder à un large éventail de services bancaires *mainstream* ou pour y accéder de manière adéquate. La seconde, dans un sens plus large, considère que l'exclusion bancaire correspond à l'absence d'accès mais également au manque de compétences ou à l'absence de circonstances requises pour contribuer économiquement à la société. En revanche, si elles n'ont pas encore porté tous leurs fruits, ces évolutions britanniques récentes confortent et légitiment *a posteriori* l'approche originale que nous avons adoptée pour définir l'exclusion bancaire à partir des enquêtes menées pour la Caisse des dépôts et consignations et l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (Gloukoviezoff & Guérin, 2002a ; Brunet *et al.*, 2003 ; Ebermeyer *et al.*, 2003 ; Gloukoviezoff, 2004c).

⁴⁸ http://www.hm-treasury.gov.uk/documents/financial_services/financial_inclusion/Financial_inclusion_index.cfm

⁴⁹ Et implicitement d'euphémiser l'existence de difficultés sociales bien réelles.

Section 2. Pour une définition complète et renouvelée de l'exclusion bancaire

Proposer une définition de l'exclusion bancaire des particuliers qui, à défaut d'être universelle, ait la possibilité d'être appliquée avec pertinence à des sociétés variées, suppose de s'affranchir de deux contraintes analytiques. La première est de penser cette définition non comme portant sur le phénomène lui-même mais sur les mécanismes qui le produisent. Ce sont le plus souvent les pratiques des établissements bancaires qui sont alors pointées du doigt à l'instar de la localisation des agences pour Leyshon et Thrift (1995). La seconde contrainte consiste à borner la définition d'un phénomène en fonction des possibilités d'action permettant de lutter contre. Ce risque, souligné par Sen (2000a) à propos de la pauvreté, consiste à faire peser sur le diagnostic scientifique, les contraintes appartenant au temps des recommandations politiques. Le champ de l'exclusion bancaire est particulièrement exposé à ces deux difficultés en raison de l'intérêt politique et économique qu'il suscite. En évitant ces deux écueils, **nous entendons proposer une définition de l'exclusion bancaire comprise comme un phénomène social prenant ses sources dans le fonctionnement, ou devrait-on dire le dysfonctionnement, de nos sociétés dites modernes.**

Pour cela, il convient de situer la définition proposée au sein des différents travaux menés en France. Il ressort que si des aspects de l'exclusion bancaire des particuliers ont bien été analysés, aucune analyse systématique n'a encore été menée. Dès lors, c'est au sein des travaux portant sur les liens financiers et conduit autour de Jean-Michel Servet par les membres du Centre Walras⁵⁰ que nous avons puisé les bases conceptuelles de notre définition (§1). Une fois posée, c'est à l'aide du concept de *capabilités* développé par Sen (1993) que peut être située l'exclusion bancaire au regard des questions plus vastes d'inégalité, de pauvreté et d'exclusion sociale (§2).

§1. Les spécificités des prises en compte françaises

En France tout comme au Royaume-Uni, l'intérêt pour certains aspects de l'exclusion bancaire a été politique avant d'être scientifique. Ainsi, dès 1984, la loi bancaire instaure un droit au compte garantissant à chacun la possibilité de disposer d'un compte de dépôt gratuit⁵¹ et le surendettement est l'objet de multiples dispositions légales à partir de 1989⁵². Mais l'exclusion bancaire en tant que telle connaît un intérêt véritable à partir de la fin des années 1990. Ce sont ainsi la loi de lutte contre les exclusions de 1998⁵³, celle réformant le statut des Caisses d'Épargne en 1999⁵⁴, et celle concernant en partie la Caisse des Dépôts

⁵⁰ Ces travaux individuels ou collectifs correspondent notamment à Servet (1998, 2002, 2006), Servet *et al.* (1999), Guérin (2000), Vallat (1999) ou Blanc (1998) ainsi qu'aux différents rapports publiés sous le titre *Exclusion et liens financiers. Rapport du Centre Walras* depuis 1997.

⁵¹ Loi bancaire n° 84-46 du 24 janvier 1984.

⁵² La première loi est la loi n° 89-1010 du 31 décembre 1989. Elle a été suivie des lois n° 95-125 du 8 février 1995 et n° 98-657 du 19 juillet 1998 qui ont modifié le fonctionnement des commissions départementales de surendettement (articulation de la phase amiable et judiciaire) et qui ont étendu les outils à disposition pour trouver une solution aux situations de surendettement.

⁵³ Article 137 de la loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 de lutte contre les exclusions.

⁵⁴ Article 1^{er} de la loi 99-532 du 25 juin 1999 relative à l'épargne et à la sécurité financière.

et Consignations en 2001⁵⁵ qui en font explicitement mention. En dépit de sa prise en compte légale, elle n'est pas pour autant clairement définie.

A. Un champ d'étude très hétérogène

L'exclusion bancaire n'a pas connu en France un engouement des chercheurs similaire à celui existant au Royaume-Uni. La quasi-totalité des études menées porte ainsi sur certains aspects de l'exclusion bancaire. C'est parfois la question de l'accès aux services bancaires d'un public précis qui est analysée, le plus souvent les allocataires de *minima* sociaux (Daniel & Simon, 2001 ; Gloukoviezoff & Monrose, 2004). La clef d'entrée peut également être un dispositif légal lié aux difficultés bancaires comme l'interdiction bancaire (Gallou & Le Quéau, 1999) ou le surendettement (Banque de France, 2002 et 2005). Enfin, ce sont parfois les pratiques spécifiques de certains établissements bancaires qui sont interrogées comme celles de La Poste (à présent Banque Postale) (Gadrey, 1998 ; Blandin & Du Tertre, 2001 ; Sagna, 2003 ; Tasqué, 2005) ou des banques coopératives (Gloukoviezoff, 2003 ; Rousseau, 2005 ; Richez-Battesti *et al.*, 2006).

Une illustration de la fragmentation de la prise en compte scientifique de l'exclusion bancaire est donnée par le 58^{ème} numéro de la Revue d'économie financière paru en 2000 et explicitement consacré à cette thématique. Les auteurs interrogent certains points précis composant, selon nous, le processus d'exclusion bancaire alors même qu'aucune définition n'est explicitement retenue. Là encore, la thématique de l'absence ou l'insuffisance d'accès semble s'imposer d'elle-même en dépit des efforts de précision de certains auteurs⁵⁶. Pour autant, cela n'empêche pas que soient largement détaillées les questions liées notamment au surendettement qui dépasse le cadre étroit de l'accès au crédit.

Cette absence de questionnement autour de la définition de l'exclusion bancaire est encore plus criante si l'on se penche sur la seule étude quantitative consacrée explicitement à cette question en France (Daniel & Simon, 2001)⁵⁷. Cette étude du Crédoc, dont les conclusions très discutables sont l'absence d'exclusion bancaire en France⁵⁸, ne donne à aucun moment de définition explicite. Pourtant, le travail réalisé est extrêmement poussé tant en matière d'accès aux différents types de produits bancaires que d'usage de ces mêmes produits. Il semble donc que l'on trouve en France une difficulté similaire à celle britannique qui assimile très généralement et sans démonstration « exclusion bancaire » à « absence ou insuffisance d'accès aux produits bancaires ».

⁵⁵ L'Article 143 de la loi sur les Nouvelles Régulations Économiques (NRE) du 15 mai 2001 est ainsi rédigé « *la Caisse des Dépôts et Consignations [...] contribue également au développement économique local et national, particulièrement dans les domaines de l'emploi, de la politique de la ville, de la lutte contre l'exclusion bancaire et financière, de la création d'entreprises et du développement durable* ».

⁵⁶ Servet (2000) pose les termes du débat en identifiant trois formes d'exclusion bancaire (la stigmatisation, la mise à l'écart, la marginalisation économique) sur lesquelles nous reviendrons par la suite mais ne donne pas de définition explicite de ce phénomène. Il indique en revanche que « *l'exclusion bancaire, au sens de l'accès limité à certains types de moyens modernes de paiement ou de règlement par exemple, n'est qu'un élément d'un ensemble plus vaste au sein duquel les processus d'exclusion et de marginalisation d'ordre financier peuvent être cumulatifs* » (p. 20).

⁵⁷ Cette étude porte spécifiquement sur la situation des allocataires de *minima* sociaux. Cependant, pour permettre la comparaison, la situation de l'ensemble de la population a également été prise en compte. Ces données « indirectes » sont à ce jour les seules disponibles si l'on omet l'Eurobaromètre européen qui s'apparente davantage à un sondage qu'à une véritable enquête.

⁵⁸ Pour une critique de cette étude voir Servet (2002).

B. Une approche originale fruit d'un travail collectif

Alors qu'au Royaume-Uni, le principal centre de recherche consacré à cette question abonde dans ce sens, il n'en va de même en France. Le Centre Walras (Université Lumière Lyon 2)⁵⁹ se distingue en effet par les conceptualisations proposées de l'exclusion financière et bien sûr de l'exclusion bancaire, conceptualisations autour desquelles s'articulent les débats scientifiques et politiques (Gougnet & Jarry, 2004 ; Lazuech & Moulévrier, 2004 ; Pastré, 2006).

Si la définition que nous proposons dépasse la seule question de l'accès, outre bien évidemment les résultats de nos enquêtes, c'est également en raison de notre sensibilisation à la question plus vaste du lien financier développée au sein du Centre Walras. En effet, la diversité des thématiques abordées et discutées collectivement (qu'il s'agisse de l'usage de monnaies sociales (Servet *et al.*, 1999), de la microcréation d'entreprise ou des pratiques d'épargne et de prêt collectif en Afrique⁶⁰) nous a permis d'éviter de considérer comme acquise l'assimilation entre exclusion bancaire et difficultés d'accès.

Notamment, l'analyse de Servet (2000, 2006)⁶¹ des différentes formes d'exclusion bancaire met davantage l'accent sur l'importance des conséquences sociales des difficultés bancaires. Il identifie ainsi quatre formes principales : la discrimination, la stigmatisation, la marginalisation économique et sociale, et la vulnérabilité accrue face aux risques. Si la première est explicitement une cause de difficultés bancaires résultant principalement « *d'une action volontaire de bannissement par les institutions financières* » (2006, p. 67), les trois autres correspondent à des conséquences. Elles touchent respectivement à la mise en cause de l'estime de soi, de la possibilité de prendre part à la société, et de la possibilité de faire face aux aléas de la vie en mobilisant les différents produits bancaires.

En complément de ces apports, les bases de notre définition de l'exclusion bancaire ont alors été posées à partir d'une étude menée sur l'amélioration des relations entre les établissements bancaires et leur clientèle en difficultés (Gloukoviezoff & Guérin, 2002a). Elle a permis de mettre en évidence qu'avoir accès aux produits bancaires n'était pas synonyme d'absence de difficultés bien au contraire. C'est dans cette étude que la définition de l'exclusion financière du Centre Walras est pour la première fois formulée : « *Une personne se trouve en situation d'exclusion bancaire et financière lorsqu'elle subit un degré d'entrave dans ses pratiques bancaires et financières, qui ne lui permet plus de mener une vie sociale normale dans la société qui est la sienne* » (Gloukoviezoff & Guérin, 2002a, p. 4).

C. Pour une définition de l'exclusion bancaire

Fort de ces différents éléments, l'étude que nous avons menée pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale et la Caisse des dépôts et consignations (Brunet *et al.*, 2003 ; Ebermeyer *et al.*, 2003 ; Gloukoviezoff, 2004c), nous a conduit à définir **l'exclusion bancaire comme le processus par lequel une personne – ou un groupe de**

⁵⁹ Le Centre Walras a disparu en tant que centre de recherche universitaire fin 2004, une partie des recherches qui étaient menées connaît une certaine continuité au sein du Laboratoire d'économie de la firme et des institutions (LEFI) (Université Lumière Lyon 2.) ainsi qu'au sein de l'Institut de recherche pour le développement (IRD) et de l'Institut universitaire d'étude du développement (IUED) en s'orientant pour l'essentiel vers les pays du Sud.

⁶⁰ Sur ces points voir les différents rapports *Exclusion et liens financiers* qui ont été publiés par le Centre Walras.

⁶¹ Servet (2000, 2006) se place dans un cadre plus large que la seule exclusion bancaire dans la mesure où il considère également les produits d'assurance.

personnes – rencontre de telles difficultés bancaires d'accès et/ou d'usage qu'elle – ou il – ne peut plus mener une vie sociale normale dans la société qui est la sienne.

Outre le lien essentiel entre les difficultés bancaires et leurs conséquences, l'élément sur lequel il faut insister avant d'aller plus loin dans l'analyse des implications de cette définition, est que nous adoptons ici la logique du processus plutôt que des bornes fixes d'inclusion et d'exclusion. En effet, la possibilité que l'on puisse être confronté au processus d'exclusion bancaire de manière temporaire et/ou évolutive n'en réduit pas la réalité : l'insécurité et les problèmes pour se projeter dans l'avenir qui découlent d'un accès intermittent et/ou de difficultés d'usage passagères, ont des conséquences tout à fait réelles pour ceux qui y sont confrontés. Choisir la logique du processus a donc deux implications majeures.

La première est qu'il existe différents degrés d'exclusion constituant un continuum de situations ordonnées en fonction de la gravité des conséquences produites par les difficultés bancaires rencontrées. À l'instar de Regan et Paxton (2003), nous considérerons simultanément la largeur (l'éventail des produits bancaires effectivement accessibles) et la profondeur (l'adéquation de ces produits aux besoins des personnes) de cette exclusion. Dès lors, en dépit de la signification première du terme « exclusion », des personnes généralement considérées comme incluses parce qu'elles détiennent certains produits seront pour nous confrontées au processus d'exclusion bancaire – et donc « exclues » à un certain degré – si ces produits se révèlent inadaptés et produisent des conséquences négatives⁶². Ainsi, l'absence de produits bancaires, l'insuffisance de l'accès ou le surendettement sont des manifestations distinctes d'un seul et même phénomène : l'exclusion bancaire des particuliers.

La seconde implication porte sur le caractère dynamique de ce processus. Les situations des personnes qui y sont confrontées ne sont pas figées. Elles sont susceptibles d'évoluer en permanence. Dès lors, il est nécessaire de considérer les réponses aux vues de leurs effets sur la dynamique globale à l'œuvre et non simplement sur l'aspect précisément visé. Il importe également d'avoir à l'esprit que le « public » confronté au processus d'exclusion bancaire est un public hétérogène, certains y étant confrontés de manière permanente quand d'autres ne le sont qu'à l'occasion d'une rupture dans leur parcours.

Notre définition permet donc de dépasser les approches simplificatrices considérant les difficultés bancaires uniquement comme les résultats de la pauvreté monétaire ou de l'exclusion sociale. Certes, la pauvreté monétaire est un facteur très souvent déterminant dans l'apparition de difficultés bancaires. Cependant, d'une part, des personnes ayant un niveau de revenus leur permettant largement d'échapper à la pauvreté monétaire sont confrontées au processus d'exclusion bancaire, et d'autre part, les difficultés bancaires sont aussi et surtout un facteur d'appauvrissement monétaire et d'exclusion sociale. L'approche par les capacités développée par Sen permet de comprendre cette relation.

§.2. Les capacités comme lien entre les difficultés bancaires et leurs conséquences

Notre définition de l'exclusion bancaire est entièrement basée sur le lien existant entre les difficultés bancaires et leurs conséquences empêchant de mener une vie sociale normale. En cela, elle est extrêmement proche de la démarche en termes de capacités développée

⁶² En ce sens, nous pouvons emprunter à Pierre Bourdieu et Patrick Champagne (1993) l'expression d'« *exclus de l'intérieur* » pour désigner ces personnes.

par Sen (1993, 1999) dont Guérin (2000) propose une application à l'analyse de la situation des femmes confrontées à la précarité qui a largement guidé nos propres travaux.

A. Exclusion sociale, pauvreté et capacités

Dire que l'exclusion bancaire est un élément du processus plus large d'exclusion sociale suppose de préciser ce que nous entendons par exclusion sociale. Elle est définie par l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale comme faisant « *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* » (Loisy, 2000, p. 42). Cette définition peut être complétée par le rapport *Exclus et exclusion* (Commissariat Général du Plan, 1992) pour qui les liens qui agrègent les personnes entre elles sont de trois types :

1. le lien à soi qui correspond à l'estime de soi (encadré 4) ;
2. le lien communautaire qui unit à un réseau de proximité et que l'on peut rapprocher de la solidarité mécanique d'Émile Durkheim. En cela, il désigne principalement les relations développées en direction des amis, de la famille et du couple ;
3. le lien sociétaire qui concerne les différentes formes d'adhésion et participation aux instances sociales et que l'on peut rapprocher de la solidarité organique. En cela, il désigne principalement les relations développées en direction de la sphère marchande (emploi, consommation, etc.) et de la sphère politique (services publics au sens large, vote, etc.).

Encadré 4 : Smith, estime de soi et lien à soi

Faire du lien à soi un lien social peut paraître surprenant. C'est Smith pourtant considéré comme le héraut de l'intérêt individuel et, partant, comme celui qui a posé les bases de l'individu totalement asocial qu'est l'homo oeconomicus, qui apporte la clef de ce paradoxe apparent. En effet, dix sept ans avant la Richesse des nations qui le consacra comme le père de la discipline économique, Smith publie La théorie des sentiments moraux. Dans cet ouvrage, s'il met au cœur de l'action individuelle l'intérêt que l'on porte à soi-même, il en fait un sentiment fondamentalement socialisé : cet intérêt pour soi n'est satisfait que par la reconnaissance que nous accordons autrui et ne peut donc être confondu avec de l'égoïsme.

L'exclusion sociale correspond donc au processus par lequel l'estime de soi (le lien à soi, les stigmates ou attributs négatifs) est affectée, et les différents liens sociaux qui agrègent les Hommes entre eux (les liens communautaires et sociétaires) sont mis à l'épreuve. Ces différentes carences ou privations se traduisent par un défaut d'intégration⁶³ qui, pour nous, peut être assimilé à l'impossibilité de mener une vie sociale normale.

Cette compréhension du processus d'exclusion sociale fait très directement écho à l'approche des capacités développée par Sen (1983, 1993, 1999, 2000a, 2000b

⁶³ On note que par « défaut d'intégration », la définition de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale semble intégrer la critique de Robert Castel (1995) selon laquelle une lecture duale du phénomène d'exclusion sociale qui distinguerait uniquement ceux qui sont inclus par rapport à ceux qui sont exclus ne permet pas de comprendre les processus à l'œuvre. Il importe pour lui d'éclairer les processus qui les font transiter « *de l'intégration à la vulnérabilité, ou basculer de la vulnérabilité dans l'inexistence sociale* » (p. 19). En lui préférant le terme de « désaffiliation » Castel souligne de plus que l'idée de « hors social » liée à « exclusion » fausse le raisonnement dans la mesure où si tout le monde n'y a pas une place, personne n'est absolument en dehors de la société (Castel & Haroche, 2001).

notamment). Son analyse se place dans une optique de justice sociale et a pour finalité la promotion de la liberté individuelle. En effet, pour lui le bien-être d'une personne dépend de l'ensemble des capacités dont elle dispose, c'est-à-dire de « *la liberté réelle qu'elle a de choisir entre les différentes vies qu'elle peut mener* » (Sen, 1993, p. 218). Cette liberté découle de la conversion des ressources, dont disposent les personnes, en « fonctionnements », c'est-à-dire en façons d'être et d'agir qui composent les différentes facettes de leur vie (parvenir à se nourrir correctement, se loger, se soigner ou participer à la vie de la communauté sont des exemples de fonctionnements) (Sen, 2000a).

Dès lors, pour Sen, la pauvreté, terme qu'il préfère à celui d'exclusion sociale qu'il réserve aux situations marquées par la privation de relations sociales, correspond à une pénurie de capacités. Est pauvre celui ou celle qui n'a pas la liberté de mener une vie décente (Sen, 2000b). L'approche par les capacités articule ainsi d'une manière originale la problématique de la nature absolue ou relative de la pauvreté et celle des inégalités.

B. Pauvreté absolue, relative et problématique des inégalités

Pour Sen, il existe une base absolue à la pauvreté⁶⁴. Il s'agit des capacités c'est-à-dire la possibilité réelle de mettre en œuvre des fonctionnements. Ces fonctionnements correspondent à des besoins essentiels qui permettent, selon notre terminologie, de mener une vie sociale normale. Les capacités ne sont donc pas de nature relative car peu importe par exemple que le reste de la population parviennent ou non à se nourrir pour savoir si une personne qui n'y parvient pas est pauvre ou non : elle l'est et ce de manière absolue.

Sen (1983, pp. 162-163) dresse une liste non exhaustive de capacités en l'absence desquelles une personne pourra être considérée comme confrontée à la pauvreté. Il considère ainsi des capacités basiques comme avoir la possibilité de se nourrir, être capable d'éviter les maladies, parvenir à se loger, être vêtu, être éduqué, être capable de se déplacer mais également des capacités à la dimension sociale plus marquée comme la possibilité de se montrer en public sans honte, de participer aux activités de la communauté et le fait d'avoir de l'estime de soi qu'il emprunte respectivement à Smith, Townsend et Rawls dont les approches diffèrent de la sienne. Toutefois, ce caractère absolu des privations de capacités ne condamne pas la dimension relative de la pauvreté.

S'il ne rejette pas sa dimension relative, il invalide cependant les lectures qui font de la pauvreté un simple résultat des inégalités. En effet, si une société parfaitement égalitaire était frappée par une catastrophe naturelle au point de ne plus pouvoir subvenir aux besoins nutritionnels de ses membres, ces derniers seraient bel et bien confrontés à la pauvreté sans pour autant que le niveau des inégalités ne se soit accru⁶⁵. À l'inverse, il prend l'exemple d'une personne qui ne peut acheter qu'une Cadillac par jour quand ses voisins peuvent en acheter deux pour montrer qu'il est erroné de la considérer comme pauvre. « *The fact that some people have a lower standard of living than others is certainly proof of inequality, but by itself it cannot be a proof of poverty unless we know something more about standard of living that these people do in fact enjoy* » (Sen, 1983, p. 159).

Dès lors, la pauvreté d'une personne ne peut s'évaluer qu'au regard des conséquences des inégalités l'affectant sur ses capacités, conséquences qui varient en fonction du

⁶⁴ En réaffirmant la base absolue de la pauvreté, Sen n'entend pas réhabiliter les lectures « en condition de vie » du début du XX^e siècle mais les dépasser (Sen, 1983).

⁶⁵ Louis Maurin et Patrick Savidan (2007) insiste également sur le fait que la problématique des inégalités ne peut être réduite à celles de la pauvreté ou de l'exclusion sociale. Il s'agit selon eux d'une dynamique bien plus vaste qu'il importe de saisir pour comprendre les dynamiques globales à l'œuvre au sein d'une société donnée.

standard de vie de sa société d'appartenance. En effet, pour lui, « *it will be claimed that absolute deprivation in terms of a person's capabilities relates to relative deprivation in terms of commodities, incomes and resources* » (souligné par l'auteur, Sen, 1983, p. 153)⁶⁶. On retrouve ici la logique qui prévaut au sein de notre propre définition de l'exclusion bancaire selon laquelle les difficultés bancaires participent au processus d'exclusion bancaire seulement lorsqu'elles empêchent de mener une vie sociale normale. Exprimée dans un vocabulaire proche de celui de Sen : **c'est lorsque les difficultés ou inégalités dans l'accès ou l'usage des produits bancaires provoquent une privation de capacités en raison du standard de vie d'une société donnée (lié à la financiarisation des rapports sociaux⁶⁷) qu'il y a exclusion bancaire**. La pauvreté tout comme l'exclusion bancaire qui y participe, ne sont donc pas des phénomènes naturels : **elles sont institutionnellement produites**. La question qui se pose alors est celle de l'arrangement institutionnel dont découlent ce système de besoins et les règles et normes de leur satisfaction.

C. Une pauvreté relative à une personne donnée au sein d'une société donnée

L'articulation entre dimension absolue et relative de la pauvreté chez Sen peut être clarifiée par l'exemple de la capacité « pouvoir se déplacer »⁶⁸. Il y a un bien : une voiture. Elle présente certaines caractéristiques dont la principale est : le déplacement. La possession de cette voiture permet à une personne qui la possède de se déplacer d'une manière qu'elle n'aurait pu faire sans. Enfin, se déplacer peut lui procurer une certaine satisfaction. Ainsi, Sen identifie la séquence suivante :

Bien (voiture) → Caractéristique (déplacement) → Capacité (parvenir à se déplacer) → Utilité (satisfaction).

Pour lui, évaluer la pauvreté en intégrant la question du standard de vie, suppose de considérer la capacité et non les autres éléments de cette séquence. En ce sens, il se distingue à la fois de la théorie de la justice de John Rawls et de l'utilitarisme. En effet, il se concentre sur le fait de parvenir à mettre en œuvre des fonctionnements précis (ici la capacité de se déplacer) et non sur les revenus ou les biens nécessaires à cette mise en œuvre (les biens premiers) ou la satisfaction retirée de cette mise en œuvre (l'utilité).

Maintenant, imaginons deux personnes ayant besoin de se déplacer pour se rendre à leur travail et ne possédant pas de véhicule. L'une vit en centre ville à Paris, l'autre en zone rurale. L'existence d'un réseau de transport en commun extrêmement développé à Paris rend l'absence de voiture non significative pour qualifier la personne de pauvre alors même que le plus souvent celle vivant à la campagne ne pourra conserver son emploi en l'absence de véhicule. En se focalisant sur les capacités, il est possible d'intégrer la dimension relative de la pauvreté sans être aveuglé par l'existence (ou non) d'inégalités.

En matière bancaire, il apparaît qu'en France la diffusion du compte bancaire est beaucoup plus large qu'au Royaume-Uni. Implicitement, on pourrait penser que l'inégalité d'accès au compte bancaire étant plus grande au Royaume-Uni, c'est là qu'il convient

⁶⁶ Sen précise par la suite que cette relation entre la dimension absolue de la privation de capacité et le caractère relatif de celle portant sur les biens, les revenus et les ressources n'est pas systématique mais est particulièrement fréquente.

⁶⁷ Il s'agit notamment du degré de diffusion des produits bancaires au sein d'une société et de leur caractère socialement incontournable. Par exemple, en France, la très large diffusion du compte de dépôt l'a rendu indispensable pour percevoir salaire et prestations sociales. La financiarisation des rapports sociaux est l'objet du chapitre suivant (Chapitre 2).

⁶⁸ Sen utilise l'exemple d'un vélo mais nous prendrons celui de la voiture afin de développer davantage notre raisonnement.

d'intervenir en priorité. Cependant, si l'on s'intéresse aux capacités nécessitant la détention d'un compte bancaire, il s'avère que la situation des personnes qui n'en disposent pas est beaucoup plus délicate en France dans la mesure où ce produit est socialement incontournable alors qu'il existe des alternatives dans le cas britannique⁶⁹.

Toutefois l'intérêt des capacités ne se limite pas à cela. En effet, non seulement Sen prend en compte le fait de disposer des biens et revenus nécessaires à la réalisation d'un fonctionnement mais il s'intéresse également à la capacité de la personne à convertir ce bien ou ces revenus en fonctionnement. Les capacités intègrent ces deux dimensions. Ainsi, si l'on dote la personne vivant à la campagne d'une voiture mais que cette dernière est non-voyante, elle n'aura pas la possibilité de convertir ce bien en fonctionnement. L'accès à ce bien ne signifie pas qu'elle dispose de la capacité.

Sen (2000b) insiste sur le fait que les difficultés pour convertir des biens en fonctionnements ne découlent pas seulement de caractéristiques individuelles (compétences, santé, âge, sexe, etc.) mais dépendent également d'éléments sociaux (faiblesse des relations sociales, existence de normes, de conventions ou de règles, etc.) comme par exemple l'obligation pour les femmes françaises jusqu'au milieu des années 1960 d'obtenir l'autorisation de leur époux pour pouvoir exercer une activité professionnelle. En matière d'exclusion bancaire, le fait de se trouver confrontées à une situation d'urgence (face à une situation de précarité extrême par exemple) ou marquée par une charge émotionnelle particulièrement forte (suite au décès ou la maladie d'un proche) affecte fréquemment le jugement des personnes. Leurs choix se révèlent moins avisés et potentiellement dangereux (accumulation de crédit conduisant au surendettement) alors même que ces personnes avaient les compétences nécessaires pour utiliser de manière adaptée (c'est-à-dire réaliser leur conversion) les produits bancaires dont elles disposent. Ici, ce sont les circonstances dans lesquelles se trouvent ces personnes, ainsi que le manque de conseils, qui affectent leurs capacités.

Cette mise au cœur de la définition de la pauvreté de la notion de conversion et donc de droit réel, est essentielle : l'approche par les capacités implique de porter son attention non seulement sur l'**accès** aux biens et services présentant les caractéristiques nécessaires à la réalisation des fonctionnements mais également à l'**usage** qui en est fait c'est-à-dire la conversion elle-même. Notre définition de l'exclusion bancaire des particuliers est donc tout à fait cohérente avec une analyse en termes de capacités.

L'exclusion bancaire désigne un élément ou une facette du processus plus large que nous appelons couramment exclusion sociale et que Sen nomme pauvreté. Les difficultés bancaires d'accès et d'usage, tout comme la pauvreté monétaire, sont le plus souvent des causes de privation de capacités. Cependant, c'est seulement lorsque cette causalité existe que les difficultés bancaires considérées peuvent être définies comme participant au processus d'exclusion bancaire.

Sen intègre d'ailleurs la préoccupation financière à propos du crédit : « *Not to have access to the credit market can, through causal linkages, lead to other deprivations, such*

⁶⁹ Nous avons déjà souligné cette faiblesse de la part des prises en compte britanniques de l'exclusion bancaire qui n'intègrent pas explicitement dans leur définition ce lien de causalité entre difficultés bancaires et conséquences c'est-à-dire privation de capacités. Cela est pourtant indispensable pour assurer la pertinence de l'analyse comme le constate, sans pour autant remettre en question sa définition, Kempson (2006) lorsqu'elle souligne que dans de nombreux pays où le taux de bancarisation est faible (comme la Pologne ou la Roumanie par exemple), la question qui se pose n'est pas comment lutter contre l'exclusion bancaire mais bien davantage comment accroître l'accès et l'utilisation de ces services. L'absence ou la faiblesse de l'accès ne peut donc être assimilée à l'exclusion bancaire.

as income poverty, or the inability to take up interesting opportunities that might have been both fulfilling and enriching but which require an initial investment and use of credit. [...] Causally, significant exclusions of this kind can have great instrumental importance: they may not be impoverishing in themselves, but they can lead to impoverishment of human life through their causal consequences (such as the denial of social and economic opportunities that would be helpful for the persons involved) » (2000b, p. 13).

Privilégier, comme nous le faisons, **la logique du processus** est donc indispensable pour saisir les mécanismes à l'œuvre et ainsi lutter contre ce phénomène. Néanmoins, si cette grille d'analyse qui lie les difficultés bancaires et leurs conséquences, est pertinente, elle pose deux questions interdépendantes : quelles sont les frontières du phénomène qu'est l'exclusion bancaire et comment peut-on en chiffrer l'ampleur ?

Section 3. Délimiter et mesurer l'exclusion bancaire

« *Combien sont-ils ? Cette question, je l'ai entendue maintes et maintes fois, pour ainsi dire pratiquement à chacune de mes conférences sur la pauvreté . Elle s'impose comme un préalable à toute réflexion un peu comme s'il était inconcevable de parler de cette question sans entreprendre de quantifier les pauvres » (Paugam, 2005, pp. 1-2).* Cette contrainte de quantification que souligne Serge Paugam en introduction de son ouvrage sur les formes élémentaires de la pauvreté pèse également en matière d'exclusion bancaire. En témoignent les débats récurrents autour du chiffre de 5 à 6 millions de personnes confrontées à ce phénomène diffusé par Daniel Lebègue (1999) puis repris officiellement par Jean-Christophe Le Duigou (2000). Mais s'il y a un débat c'est principalement en raison de l'aspect multidimensionnel de l'exclusion bancaire et de l'absence de définition explicite.

Ayant défini ce qu'est l'exclusion bancaire, il nous est possible de nous confronter aux chiffres disponibles. Ils s'avèrent fragmentaires et difficilement comparables incitant à en faire un usage prudent et surtout à proposer des voies de recherche pour parvenir à définir des indicateurs d'exclusion bancaire (§1). Cependant, leur analyse permet de mettre en lumière la nécessité de tracer les frontières de ce phénomène notamment quant à la question du surendettement. La définition retenue de l'exclusion bancaire permet alors de montrer que le surendettement n'est en rien un phénomène distinct mais au contraire qu'il en compose l'une des facettes (§2).

§1. Exclusion bancaire et chiffrage

Il n'existe pas aujourd'hui d'études quantitatives qui saisissent le processus d'exclusion bancaire tel que nous l'avons défini. Les données disponibles émanent de sources variées qui n'abordent que certains aspects de la question rendant impossible toute comparaison ou compilation afin d'obtenir un chiffre unique du nombre d'exclus bancaires. Il importe donc de s'interroger sur ce que l'on peut attendre de leur utilisation afin de répondre à la nécessaire quantification de ce phénomène.

A. La nécessité d'une démarche pragmatique

Comme souligné en introduction par la citation de Paugam, la quantification du phénomène (qu'il s'agisse d'exclusion sociale ou d'exclusion bancaire) apparaît pour le sens commun comme un préalable indispensable à toute discussion. Pourtant cet impératif peut conduire la réflexion dans une impasse.

Considérons le taux de pauvreté monétaire. Ce taux correspond à la part de la population dont le niveau de revenu est inférieur à 50 % du revenu médian en France mais à 60 % dans le reste des pays de l'Union Européenne. Ce taux de pauvreté est de 6 % pour le premier seuil et de 13 % pour le second, soit une variation du simple au double. L'ampleur de la différence souligne à quel point une démarche de chiffrage repose sur des choix conventionnels (pourquoi 60 % plutôt que 50 % ?) et correspond à une simplification de la réalité. Si le caractère conventionnel et simplificateur de l'outil de mesure ne le discrédite pas, c'est parce qu'il s'inscrit dans le cadre d'analyses qui permettent d'en comprendre la portée explicative et donc ses limites. Ainsi, le taux de pauvreté monétaire continue à être utilisé mais enrichi par de nombreux autres indicateurs afin de souligner la multidimensionnalité de la pauvreté⁷⁰.

De ce point de vue, l'approche de Sen par les capacités – à laquelle nous souscrivons – est une proposition pour dépasser cette mesure monétaire de la pauvreté. Bien qu'en reconnaissant l'intérêt, Paugam (2005) souligne qu'elle « *ne résout pas pour autant les problèmes de mesure dont elle reste en partie tributaire. Au contraire même, elle les rend plus complexes encore. L'approche descriptive des pauvres se heurte par conséquent presque inévitablement au caractère relatif et en partie arbitraire des méthodes retenues* » (p. 6).

Nous ne pouvons que confirmer ce constat. Notre définition du processus d'exclusion bancaire liant difficultés bancaires et conséquences sociales rend extrêmement délicate une démarche de quantification. Elle la rend même quasiment impossible dans la mesure où elle supposerait de parvenir à quantifier le nombre de personnes confrontées à un éventail prédéfini de difficultés bancaires d'accès et d'usage et de faire le lien avec les éventuelles conséquences négatives produites c'est-à-dire la réduction des capacités qui en découle. La tâche est colossale.

Il semble donc qu'à l'instar de ce qui est fait pour mesurer la pauvreté et l'exclusion sociale, il soit nécessaire de recourir à des indicateurs multiples et partiels pour évaluer l'ampleur du processus d'exclusion bancaire. Cette démarche pragmatique n'a de sens que si elle s'appuie au préalable sur une analyse compréhensive du phénomène permettant de mettre en perspective les chiffres obtenus et donc de leur donner du sens (encadré 5).

Encadré 5 : De la nécessaire contextualisation des données quantitatives

Un communiqué de presse de la Fédération Bancaire Française daté d'octobre 2004, rend explicite la nécessaire mise en contexte des données quantitatives. Publié pour répondre à l'UFC-Que Choisir qui avait pris l'initiative au sujet du service bancaire universel, il remarquait que « le nombre de personnes qui n'ont pas de compte en France est bien inférieur à ce qu'il est dans les autres pays européens : 2,8 % de la population contre 10,6 % au Royaume-Uni, 22 % en Italie »⁷¹. Si ce chiffre est effectivement bien inférieur à celui d'autres pays européens (bien que la France ne soit qu'au 6ème rang sur 15 pays considérés), les conclusions implicites qui en sont tirées (à savoir qu'un service bancaire universel n'est pas nécessaire), sont peu pertinentes pour au moins deux raisons. La première est que l'absence de compte a des conséquences sociales beaucoup plus graves en France qu'au Royaume-Uni où des prestataires financiers alternatifs existent et où les salaires et les prestations sociales peuvent être perçus en espèces, tout comme en Italie

⁷⁰ Sur ce point voir les différents travaux de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale. L'Observatoire propose de retenir 11 indicateurs « centraux » de la pauvreté et de l'exclusion (Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, 2006, p. 51).

où l'utilisation très répandue des espèces rend l'absence de compte peu handicapante pour toute une partie de la population (Anderloni, 2005). En effet, plus l'accès aux services bancaires est développé, plus les conséquences sociales sont fortes pour ceux qui en sont privés rendant la recherche d'une solution d'autant plus importante. La seconde tient au fait que les personnes disposant uniquement d'un livret A sont comptabilisées comme ayant accès aux services bancaires alors même que ce type de compte ne permet pas de mener une vie sociale normale (encadré 6). Si on considère l'accès au compte de dépôt comme base minimale, selon la même étude ce sont alors 7 % de personnes en France (plus de 3,3 millions) qui sont concernées.

La population sur laquelle porte le chiffrage doit également être l'objet d'attention : faut-il considérer les personnes ou les ménages ? Si l'on prend en compte uniquement les ménages, il n'est pas possible de distinguer les situations où, au sein de ceux composés de plusieurs personnes, une seule dispose de l'accès aux services bancaires. En considérant le ménage comme l'unité de base, on se prive de l'étude des inégalités intrafamiliales et des jeux de pouvoir qui peuvent en découler (Kempson & Whyley, 1999 ; Pahl, 1999). Le ménage n'est pas un espace sans conflits et l'étude des conséquences des difficultés bancaires implique de s'y intéresser. À l'inverse, le ménage peut dans d'autres cas offrir une protection pour l'un de ses membres qui serait privé d'accès bancaire. Il semble donc que bien plus que de s'exclure, ces deux bases de mesure (au niveau du ménage et au niveau des personnes) se complètent.

Ces précisions faites, il apparaît que la quantification du nombre de personnes et de ménages concernés par le processus d'exclusion bancaire ne peut se faire que par la définition conventionnelle d'indicateurs de difficultés d'accès et d'usage, difficultés jugées suffisamment significatives pour entraîner une privation de capacités. En ce sens, plus que les « exclus bancaires » au sens propre, ce sont les personnes ou ménages à risque d'exclusion bancaire qui seront recensés.

B. Quel panier de produits bancaires prendre en compte ?

La question de la quantification des personnes confrontées aux difficultés bancaires d'accès est une question pour laquelle il existe une littérature dans la mesure où les difficultés d'accès correspondent à la définition britannique de l'exclusion bancaire (Kempson & Whyley, 1999 ; Kempson *et al.*, 2000 ; HM Treasury, 2004 ; Devlin, 2005 ; FITF, 2005). Dans le cadre de ces travaux, les indicateurs clefs retenus sont le plus souvent le nombre de ménages/de personnes sans aucune forme de compte bancaire (les *unbanked*) et le nombre de ménages/de personnes sans compte de dépôt (les *underbanked*).

Au sein de ces différents travaux, il est ainsi procédé à une hiérarchisation des produits bancaires. La logique qui préside est que, plus le taux d'accès au produit est élevé, plus il est incontournable. Le compte est alors considéré comme étant la base de l'accès bancaire et, au sein des différents comptes, une hiérarchie s'établit depuis la forme la plus basique de compte bancaire, puis les comptes épargne des *building societies*, les comptes postaux, les comptes d'épargne bancaire, etc. (Kempson & Whyley, 1999).

Dans la mesure où notre définition établit un lien systématique entre les difficultés d'accès et leurs conséquences sociales, se limiter au compte d'épargne ou de dépôt est insuffisant. Bien que liée au taux d'accès, c'est davantage la nécessité sociale de recourir à tel ou tel produit qui doit conduire à les intégrer dans la liste des indicateurs d'exclusion bancaire. La question qui se pose est alors l'évaluation de cette nécessité sociale. Pour contourner cette difficulté, les travaux belges portant sur cette question, prennent comme

indicateurs les produits listés au sein de la Charte relative au service bancaire de base adoptée par l'Association belge des banques en 1996 et donc reconnus comme socialement nécessaires par le débat public (RFA, 2002a). L'exclusion bancaire est mesurée à partir des difficultés pour disposer d'un compte en banques ou pour effectuer des opérations bancaires de base (dépôts et retraits d'argent, virement, ordres permanent, encaissements de chèque, réception d'extraits de compte).

Appliquée au cas français, une telle démarche supposerait de prendre pour base ce que prévoit le droit au compte et le service bancaire de base et de considérer non seulement l'accès à un compte de dépôt mais également celui aux paiements par prélèvement, titre interbancaire de paiement (TIP) ou virement de manière illimitée, à deux chèques de banque par mois (ou moyen de paiement équivalent) ainsi qu'à une carte de paiement à autorisation systématique. La possibilité réelle d'accéder à cet ensemble de produits bancaires constitue le socle minimal de l'accès bancaire, ce que le livret A isolément ne permet pas d'atteindre (encadré 6).

Encadré 6 : Exclusion bancaire et livret A

Lors de débats sur la banalisation du livret A, son rôle dans l'accessibilité bancaire des ménages les plus modestes a été maintes fois souligné. En effet, 0,8 % des individus de plus de 26 ans (433 000 personnes) ne détiennent que ce seul produit bancaire (Camdessus, 2007). Bien que ses caractéristiques aient été assouplies au cours des années 1960⁷² par les pouvoirs publics afin d'apporter une réponse aux personnes n'ayant pas accès au compte courant auprès d'un établissement bancaire sans pour autant autoriser La Poste et les Caisses d'épargne à commercialiser de tels comptes, le livret A offre une palette de services inférieure à celle définie par le droit au compte : - La domiciliation des ressources est limitée aux revenus versés par des organismes publics. - La disponibilité de l'argent est moindre : le délai d'encaissement d'un chèque est en général de 15 jours alors qu'il est de 3 à 4 jours sur un compte de dépôt et la mise à disposition de carte de retrait n'est pas systématique. - Les modalités de paiement sont moindres : le chéquier et la carte de paiement ne sont pas accessibles, les chèques de banque (coûteux) sont limités et les virements restreints au paiement de l'impôt sur le revenu, de la taxe foncière, de la taxe d'habitation et de la redevance audiovisuel et peuvent éventuellement être élargis aux règlements de factures de biens essentiels (eau, gaz, électricités). Les titulaires de livret A sont ainsi généralement contraints de recourir aux mandats postaux également coûteux. - L'information est moins bonne faute de relevé de compte mensuel (ils sont trimestriels). - Les facilités de trésorerie (découvert) même ponctuelles sont impossibles. Lorsque le livret A est le seul accès bancaire dont dispose une personne, il est donc le signe d'un dysfonctionnement et ne peut être considéré comme une réponse satisfaisante en terme d'accessibilité bancaire.

Les indicateurs bâtis à partir du droit au compte et du service bancaire de base présentent un intérêt certain, toutefois ils comportent deux limites. La première est que ne pas accéder à un certain type de produit peut parfois ne pas être significatif considéré isolément. Ne pas disposer de carte de paiement (prévue par le service bancaire de base) n'est pas obligatoirement un signe d'exclusion bancaire si la personne recourt par ailleurs à d'autres modes de paiement équivalents ou de meilleure qualité lui permettant de s'en passer. Davantage que de considérer le chiffre seul, c'est son croisement avec d'autres données portant sur l'accès ou l'utilisation des différents produits permettant les paiements à distance qui est porteur de sens.

La seconde limite est de faire peser sur la mesure scientifique le poids des contraintes propres à la sphère du politique, ce que nous dénoncions précédemment. L'absence des crédits de trésorerie au sein du service bancaire de base en est l'exemple. Elle résulte des représentations qu'ils véhiculent (facteur d'aggravation de situations déjà financièrement fragiles, condamnation morale de l'endettement, etc.) alors qu'ils peuvent s'avérer inévitables que ce soit pour acquérir un bien essentiel ou pour « joindre les deux bouts »⁷³ comme le montrent les expérimentations de microcrédits personnels dont nous avons évalué l'impact pour les emprunteurs (Gloukoviezoff & Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff & Palier, 2008).

Contrairement au compte et davantage que pour les moyens scripturaux de paiement, ne pas disposer de crédit ne suffit pas pour repérer une situation d'exclusion bancaire. Pour un grand nombre de personnes, ne pas disposer de crédit s'explique par l'absence de besoin qui justifierait d'y recourir et non par une quelconque difficulté d'accès. Dès lors, mesurer les difficultés d'accès au crédit suppose de mettre en œuvre une mécanique plus complexe qui lie absence de crédits et existence d'un besoin de financement insatisfait.

La quantification des personnes/ménages concernés par des difficultés d'accès composant le processus d'exclusion bancaire ne peut donc se faire que de manière imparfaite en recourant à des indicateurs conventionnels. Les tableaux 4 et 5 compilent les principales données disponibles aujourd'hui.

Tableau 4 : Absence d'accès au compte et services associés

| Produits non possédés | Ensemble des adultes de plus de 15 ans ¹ | | Ensemble des ménages ² | |
|-------------------------------------|---|------------|-----------------------------------|------------|
| | % | Nombre | % | Nombre |
| Compte de dépôt et livret d'épargne | 2,8 % ³ | 1 342 208 | > 1 % | > 238 080 |
| Compte de dépôt | 7 % | 3 355 520 | 1 % | 238 080 |
| Carte de retrait | ND | ND | 75 % | 17 856 000 |
| Chéquier | 13 % | 6 231 680 | 4 % | 952 320 |
| Carte | Carte de crédit | | Carte de paiement | |
| | 25 % | 11 984 000 | 20 % | 4 761 600 |
| | | | Carte de crédit | |
| | | | 69 % | 16 427 520 |
| Autorisation de découvert | 38 % | 18 215 680 | 57 % | 13 570 560 |

ND : Les données ne sont pas disponibles.

¹ Source : d'après Eurobaromètre 60.2 (2004).

² Source : d'après Daniel et Simon (2001).

³ Source : d'après Eurobaromètre 52.0 (2000).

Tableau 5 : Absence d'accès au crédit

⁷³ Selon le Dictionnaire historique de la langue française (Le Robert, dirigé par Alain Rey), cette locution familière reprend celle plus ancienne de « joindre un bout de l'année avec l'autre ». Elle fait référence à la « soudure » où le produit de la récolte d'une année devait durer suffisamment pour tenir jusqu'à la récolte suivante. C'est donc de l'étalement des ressources dans le temps dont il question... précisément ce que permet aujourd'hui le crédit dans une société où les ressources sont financiarisées (chapitre 2).

| Produits non possédés | Ensemble des ménages | |
|-----------------------|----------------------|------------|
| | % | Nombre |
| Crédits en général | 48 % | 12 736 429 |
| Crédit de trésorerie | 66,8 % | 17 724 952 |
| Crédit immobilier | 69,4 % | 18 414 854 |

Source : d'après Mouillart (2008).

Compte-tenu des limites énoncées précédemment⁷⁴, nous n'analysons pas dans le détail ces chiffres pas plus que nous n'en proposons une articulation pour évaluer le nombre d'exclus bancaires au titre des difficultés d'accès. En revanche, ils s'avèreront utiles pour donner un ordre de grandeur lorsque nous étudierons les mécanismes qui produisent ces difficultés d'accès (chapitre 9).

C. Comment dénombrer les difficultés d'usage ?

Si quantifier les difficultés d'accès est délicat, cela l'est encore davantage pour les difficultés d'usage. La problématique est la même : trouver un élément objectif aisément mesurable comme indicateur de ce type de difficulté. Dans le cas des difficultés d'accès, il s'agit du fait d'avoir ou de ne pas avoir certains produits définis. Concernant les difficultés d'usage, quels peuvent être ces indicateurs ?

Les difficultés d'usage correspondent aux difficultés rencontrées dans l'utilisation du produit. Elles peuvent prendre trois formes principales :

1. disposer des produits mais ne pas les utiliser,
2. utiliser les produits en respectant leurs règles de fonctionnement mais que cela produise des conséquences négatives (rembourser un crédit aux mensualités si élevées qu'elles conduisent à des privations préjudiciables à l'emprunteur),
3. utiliser les produits et ne pas parvenir à en respecter le fonctionnement prévu (faire un chèque sans provision par exemple).

Le premier type de difficultés d'usage produit des conséquences similaires à l'absence d'accès. Il s'agit des personnes qui disposent de produits qu'elles choisissent de ne pas utiliser (FITF, 2005 ; Corr, 2006). L'un des exemples les plus communs concernent les personnes qui disposent d'un compte bancaire mais qui en retirent l'intégralité des versements dès leur perception. Elles maintiennent donc une gestion en espèces et en supportent les conséquences bien qu'elles aient intégré l'obligation qui est faite de disposer d'un compte pour percevoir certains versements (salaires, prestations sociales, etc.). À ce jour, il n'y a pas d'indicateur disponible de ce type de comportements.

Le deuxième type de difficultés d'usage est également relativement délicat à recenser dans la mesure où il concerne les personnes qui utilisent sans incident des produits bancaires. Si cette utilisation se fait sans incident, c'est en raison du transfert des conséquences à d'autres domaines. C'est le cas lorsque les clients recourent à des produits payants, dont l'utilité n'est pas avérée, grevant ainsi inutilement leur budget. Certains *packages* (groupes de produits vendus en accompagnement du compte bancaire) dénoncés par les associations de défense des consommateurs en 2002 et 2003, correspondent à cette

⁷⁴ Il faut d'ailleurs ajouter à ces limites celles des sources : les données issues des différentes enquêtes Eurobaromètre menées pour le compte de l'Union Européenne correspondent à un sondage et non à une enquête quantitative scientifique. Dans le cadre de l'étude SILC menée par l'Union Européenne, un volet a été intégré pour l'année 2008 portant spécifiquement sur la question de l'exclusion financière. Les données seront exploitables en 2010.

description ainsi que certains produits d'épargne notamment boursière. C'est également le cas en matière de crédits pour lesquels certains emprunteurs assurent leur remboursement alors que dans le même temps ils accumulent les retards pour ce qui est du loyer et des charges courantes. Cette hiérarchisation budgétaire tient à la fois aux arbitrages entre les différents coûts induits par un retard de paiement (une mensualité de crédit impayée est plus coûteuse qu'un impayé d'électricité pour lequel il est plus facile de négocier (Gloukoviezoff & Palier, 2008) et aux différences de statut accordé par les personnes à leurs différentes obligations financières⁷⁵ (chapitre 8).

La construction d'indicateurs saisissant cette deuxième forme de difficulté peut s'en doute s'appuyer sur le croisement de différents éléments chiffrés recueillis par l'INSEE dans ses enquêtes « budget des familles » et « patrimoine » comme le taux d'endettement (à 30 % et à 40 %), la survenue de difficultés budgétaires autres que bancaires, le jugement des personnes sur leur situation budgétaire, ou l'analyse des dépenses contraintes pesant sur le budget des ménages dont les crédits font partie⁷⁶.

Enfin, définir un indicateur portant sur le troisième type de difficultés d'usage pour lesquelles un dysfonctionnement est avéré peut se faire à partir des systèmes de traitement des incidents mis en place par les banques et par les pouvoirs publics. Au niveau des pouvoirs publics, le fichier central des chèques (FCC) (incidents de fonctionnement portant sur les chéquiers et sur les cartes) et le fichier des incidents de remboursement de crédit aux particuliers (FICP) (incidents de paiements « caractérisés »⁷⁷ liés aux crédits consentis aux particuliers et mesures prises dans le cadre du règlement des situations de surendettement des ménages) sont les principales sources de données portant sur les difficultés d'usage. Ils présentent l'intérêt d'intégrer les difficultés concernant les moyens de paiement scripturaux que sont la carte et le chéquier ainsi que celles concernant les différentes formes de crédits. En revanche, outre les limites inhérentes aux modalités de fichage et de « dé-fichage » propres à tous système de ce type, leur faiblesse est qu'au sein des personnes fichées il n'est pas possible de distinguer celles qui sont confrontées au processus d'exclusion bancaire, des escrocs qui se retrouvent fichés simplement parce qu'ils se sont fait prendre.

Pour comptabiliser les personnes qui font face à des incidents bancaires mais qui échappent aux fichiers précédents parce qu'elles parviennent à en honorer les frais, il serait souhaitable d'établir un indicateur basé sur le montant mensuel ou annuel de ces frais⁷⁸. Au-delà d'un certain seuil à définir en fonction des profils de consommation bancaire et

⁷⁵ Il s'agit là d'une logique proche des marquages sociaux de l'argent identifiés par Zelizer (2005).

⁷⁶ Les dépenses contraintes y sont définies comme « *les dépenses préengagées, c'est-à-dire celles qui donnent lieu à un contrat difficilement renégociable au moins à court terme* » (Accardo et al., 2007, p. 84).

⁷⁷ Un incident de paiement caractérisé concerne uniquement un incident de remboursement de crédit (crédit immobilier, prêt personnel, découvert, crédit revolving...). Les incidents de paiement caractérisés sont enregistrés dans le FICP. - Pour les crédits avec échéances échelonnées, le débiteur est enregistré à la 3^{ème} échéance impayée, ou bien à partir d'un défaut de paiement depuis plus de 90 jours. - Pour un crédit sans échéances échelonnées, il y a incident de paiement caractérisé lorsque le défaut de paiement date de plus de 90 jours et que la somme impayée s'élève à au moins 500 euros. - Est également « caractérisé » un défaut de paiement de tout crédit pour lequel un établissement de crédit engage une procédure judiciaire ou prononce la déchéance du terme.

⁷⁸ La loi n° 2008-3 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs du 3 janvier 2008 prévoit dans son article 24 que tous les ans en janvier, les banques doivent remettre à leurs clients un récapitulatif des frais liés à la gestion de leur compte de dépôt (*package*, moyens de paiement, incidents de paiement, agios, commission d'intervention, etc.). Le premier récapitulatif sera disponible avant fin janvier 2009.

de niveau de ressources des clients, ces frais sont le symptôme de l'inadaptation de leur équipement bancaire et donc de difficultés d'usage sources d'exclusion bancaire⁷⁹.

À l'instar de ce que nous avons fait pour les difficultés d'accès, nous avons réuni dans le tableau 6 les données disponibles concernant les difficultés d'usage.

| Personnes physiques inscrites au FCC ¹ | | Personnes inscrites au FICP ¹ | Surendettement | | | | | |
|---|----------------|--|---|-----------|-------|-------------------------------|---------|-------------------------------|
| IB | carte bancaire | | Ménages ayant un taux d'effort ² | | | Dossiers déposés ¹ | | Ménages fragiles ³ |
| | | | | | 2003 | En cours | | |
| 1 600 000 | 388 000 | 2 352 000 ⁴ | > à 30 % | 1 541 750 | 6,5 % | 182 855 | 769 651 | 1 167 500 |
| | | | > à 33 % | 1 135 001 | 4,8 % | | | |
| Ensemble | | | > à 40 % | 549 602 | 2,3 % | | | |
| 1 988 000 | | | | | | | | |

Tableau 6 : Les difficultés d'usage

¹ Source : d'après Banque de France, données à fin 2007.

² Source : d'après Monrose, 2003.

³ Source : d'après Mouillard, 2008.

⁴ Les personnes ayant un dossier de surendettement accepté par les commissions sont inscrites dans ce fichier.

Là encore, l'exploitation de ces données (notamment leur agrégation) pour donner un chiffre global des personnes ou ménages concernés par les difficultés d'usage est impossible car non seulement elles sont incomplètes mais en plus elles se recoupent en grande partie. Les ordres de grandeur que ces données donnent à voir seront, tout comme pour ceux concernant les difficultés d'accès, plus largement analysés lorsque nous étudierons les mécanismes des difficultés d'usage (chapitre 9).

Que ce soit en matière de difficultés d'accès ou d'usage, la définition d'indicateurs est une tâche ardue. Elle l'est d'autant plus si l'objectif ultime est d'atteindre un chiffre unique des personnes confrontées au processus d'exclusion bancaire. Il semble plus raisonnable et plus pertinent d'utiliser ces indicateurs pour éclairer et tenter d'agir sur les différentes facettes de ce phénomène que sont l'absence ou l'insuffisance d'accès aux comptes, moyens de paiement scripturaux et crédits de trésorerie, ainsi que les difficultés d'usage quelle que soit leur forme (accumulation de frais bancaires, surendettement, etc.). Le tableau 7 récapitule les pistes qui nous paraissent les plus prometteuses.

Tableau 7 : Définition d'indicateurs de mesure de l'exclusion bancaire

⁷⁹ Encore une fois, le fait que l'offre bancaire se révèle inadaptée ne doit pas être assimilé uniquement à une responsabilité bancaire.

| Difficultés Type | | Indicateurs |
|------------------|--|---|
| Accès | Ne pas disposer de produits bancaires (la liste des produits concernés doit évoluer parallèlement aux besoins sociaux) | Ces indicateurs peuvent être considérés isolément ou de manière croisée Compte : le compte de dépôt est le minimum Moyens de paiement scripturaux : indicateurs synthétiques croisant l'accès aux différentes formes Crédit : nécessité de lier explicitement avec le besoin qui n'a pu être financé ou qui l'a été dans des conditions préjudiciables |
| Usage | Avoir accès aux produits bancaires mais ne pas les utiliser | Gestion en espèces. Par exemple : avoir un compte pour percevoir salaire et prestations sociales et en retirer l'intégralité dès le versement |
| | Respect du fonctionnement normal du produit entraîne des conséquences négatives | Ne peut-être saisi qu'au travers de l'analyse des situations des personnes et/ou par le recueil de leur sentiment subjectif sur leur propre situation |
| | Impossibilité de respecter le fonctionnement normalement prévu du produit | Indicateurs disponibles sont principalement la facturation de frais bancaires et les différentes formes de fichage (FCC, FICP) |

Source : Élaboration personnelle.

Adopter une approche qui privilégie une quantification fractionnée du phénomène d'exclusion bancaire doit toutefois éviter deux biais. Le premier est d'opérer également un fractionnement de la population en supposant que seuls les ménages ou personnes confrontés à des difficultés socioéconomiques sont concernés. L'analyse du surendettement démontre l'inverse puisqu'il concerne également des ménages ayant des revenus nets supérieurs à 1 500 euros pour 30 % d'entre eux (Banque de France, 2005). Le second tient au glissement d'un fractionnement de la quantification à celui de la compréhension du processus d'exclusion bancaire. C'est alors la question des frontières du phénomène qui se pose. Bien qu'il soit nécessaire d'en distinguer les différentes dimensions pour en permettre la mesure, il est impératif de garder à l'esprit la cohérence d'ensemble de ce phénomène. À ce titre, il est utile de montrer dès à présent en quoi le surendettement est effectivement l'une des dimensions de l'exclusion bancaire des particuliers.

§2. Exclusion bancaire et surendettement

Le Département du Commerce et de l'Industrie (DTI) britannique souligne les liens étroits qui unissent difficultés d'accès (ici appelée « *financial exclusion* ») et surendettement lorsqu'il écrit que : « *Such problems rarely exist in isolation, and overindebtedness can often be linked to social and financial exclusion and poverty* » (DTI, 2006, p. 8). Toutefois, ces deux phénomènes sont généralement étudiés de manière distincte sans que ne se croisent jamais les analyses menées respectivement dans chacun des domaines.

A. le surendettement : de quoi parle-t-on ?

En France, le surendettement fait l'objet d'une définition administrative destinée à préciser le profil des personnes éligibles au dispositif curatif public que sont les commissions

départementales de surendettement. Ainsi, « la situation de surendettement des personnes physiques est caractérisée par l'impossibilité manifeste pour le débiteur de bonne foi de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigibles et à échoir [...] » (Article L.330-1 du Code de la Consommation). Si l'on sort du cadre national, l'étude sur le surendettement à laquelle nous avons participé pour la Commission Européenne (OEE, 2008) montre qu'au sein des différents États membres, les définitions adoptées présentent de nombreux points communs à partir desquels nous pouvons formuler la définition suivante :

Une situation de surendettement correspond à l'impossibilité structurelle pour les ménages de faire face à leurs engagements financiers contractuels sans réduire les dépenses nécessaires à leur niveau de vie en deçà d'un seuil minimal socialement acceptable en raison de leur impossibilité de mobiliser d'autres avoirs (financiers ou non) ou d'autres sources de financement.

Il apparaît que les difficultés que rencontrent les personnes pour faire face à leurs engagements financiers sont au cœur de la compréhension du surendettement mais elles sont subordonnées à leurs conséquences budgétaires. Il est d'ailleurs préjudiciable à la qualité de l'analyse que celles-ci aient été restreintes de la sorte alors qu'elles sont d'une variété bien plus grande affectant également l'estime de soi, les relations familiales, amicales, etc. (chapitre 3).

Cette approche se différencie donc de la définition britannique de l'exclusion bancaire (limitée aux difficultés d'accès) par la primauté des conséquences sur les difficultés qui en sont à l'origine. Malheureusement cette prise en compte par des entrées opposées conduit à distinguer les difficultés d'accès et le surendettement alors qu'ils ne sont que les composantes d'un même processus : l'exclusion bancaire telle que nous l'avons définie. Si nous pouvons être aussi affirmatif, c'est parce qu'en faisant des difficultés d'usage et des conséquences sociales des difficultés bancaires, des composantes à part entière de la définition du processus d'exclusion bancaire, notre définition permet de mettre en lumière que le surendettement n'est qu'un résultat des difficultés bancaires.

B. Le surendettement à l'épreuve des difficultés bancaires

Pour comprendre en quoi le surendettement est une composante du processus d'exclusion bancaire, il importe de mettre en lumière les liens de causalité de différentes natures entre les difficultés bancaires d'accès et d'usage et l'impossibilité pour les personnes de faire face à leurs engagements financiers contractuels sans compromettre le fait de mener une vie sociale normale. De manière contre-intuitive, soulignons d'emblée les liens de causalités qui vont du surendettement vers les difficultés bancaires.

À l'instar des difficultés d'accès au compte bancaire qui produisent inmanquablement des difficultés d'accès aux cartes de paiement ou au découvert par exemple, le surendettement provoque également des difficultés bancaires. D'une part, lorsqu'il se traduit par un fichage au FICP, il prive de fait la personne d'accès au crédit⁸⁰. D'autre part, 11 % des personnes s'étant vues refuser l'accès à une carte de paiement et 18 % de celles s'étant vues refuser l'accès à un chéquier, ont vu ce refus justifié par le fait qu'elles avaient connu des difficultés de remboursement d'un crédit par le passé (Daniel & Simon, 2001,

⁸⁰ Nous tenons à rappeler qu'il ne s'agit pas d'une interdiction faite aux prêteurs. Le fichage au FICP implique seulement que le prêteur ne pourrait se retourner contre l'emprunteur en cas d'impayé s'il lui octroie un prêt alors que celui-ci est déjà fiché. Ceci est largement suffisant pour se traduire dans les faits par une impossibilité d'accès au crédit (à l'exception des microcrédits personnels sur lesquels nous aurons l'occasion de revenir).

p. 77 et p. 67). Le surendettement qu'il se soit traduit par un fichage ou par des difficultés à rembourser un crédit, est une cause de difficultés d'accès aux produits bancaires.

À présent, pour établir que le surendettement n'est pas seulement en lien avec le processus d'exclusion bancaire mais en est bien l'une des facettes, il est nécessaire de montrer que l'impossibilité de rembourser ses dettes est causée par des difficultés bancaires. Pour cela, il est utile de partir des profils de surendettement élaborés et documentés par la Banque de France (2002, 2005) dans la mesure où ces profils sont précisément définis au regard des causes supposées du surendettement.

1. Un surendettement actif ou passif

À partir de l'analyse des dossiers de surendettement, la Banque de France a établi une typologie qui distingue deux principaux types de surendettement. Le surendettement dit « actif » qui correspond aux situations où les personnes se trouvent surendettées sans qu'elles n'aient été confrontées à un aléa faisant varier leur niveau de ressources ou de dépense. Le surendettement dit « passif » correspond aux situations où l'endettement préexiste et le budget des emprunteurs est déséquilibré (hausse des dépenses ou baisse des ressources) par un aléa extérieur – généralement dénommé « accident de la vie ». Les trois principaux « accidents de la vie » sont le licenciement (30,8 % de l'ensemble des dossiers de surendettement), une séparation ou un divorce (14,7 %), et une maladie ou un accident (10,8 %) (Banque de France, 2005).

Une telle typologie a eu le mérite de souligner la dimension sociétale du surendettement. Ainsi, le surendettement actif représentait 48 % des dossiers en 1990, 36,4 % en 2001 et 27,1 % en 2004 quand inversement celui passif passait de 52 % à 63,6 % puis 72,9 % (Banque de France, 2002, 2005). Pour comprendre le surendettement, il ne faut donc pas se limiter à l'analyse des comportements individuels d'endettement mais il importe également de comprendre la place qu'occupe le crédit au sein de la société. Si cette typologie rend évidente cette nécessité, elle ne peut en être l'outil d'analyse par son caractère dichotomique et la lecture parfois simpliste qui en est faite : d'un côté la « fièvre acheteuse », de l'autre la fatalité. Le surendettement actif est en effet généralement associé à une mauvaise gestion de l'emprunteur qui recourt au crédit à l'excès quand le surendettement passif prend sa source dans les difficultés socioéconomiques échappant ainsi à la responsabilité de l'emprunteur ou du prêteur. En renouvelant l'analyse du surendettement, il est alors possible d'en donner une image plus complète et ainsi de rendre plus explicite en quoi il est un aspect du phénomène d'exclusion bancaire.

2. Un surendettement fruit de difficultés bancaires

Les différentes enquêtes que nous avons pu mener auprès de personnes en difficultés financières et auprès des acteurs des dispositifs destinés à y apporter des réponses, nous ont permis de comprendre que la réalité du surendettement est plus complexe que ne le donne à voir la typologie de la Banque de France. En distinguant d'un côté ce qui serait du ressort de la mauvaise gestion des emprunteurs et de l'autre ce qui tiendrait aux évolutions de leur situation, cette typologie se prive de l'analyse des interconnexions essentielles existantes.

Si l'on considère les situations de surendettement où le niveau des ressources et des dépenses est stable (surendettement actif), il apparaît qu'au côté des emprunteurs qui financent par crédit un niveau de vie déraisonnable au regard de leurs ressources, deux autres catégories doivent être mises en lumière. La première concerne les personnes qui

ont recours au crédit pour satisfaire des besoins essentiels (logement, énergie, alimentation, etc.) que leurs faibles ressources disponibles ne leur permettent structurellement pas de satisfaire⁸¹. Les crédits ne font que décaler dans le temps⁸² l'apparition des conséquences de ces difficultés structurelles. La seconde regroupe les personnes qui ont recours à un ou plusieurs crédits dont les caractéristiques se révèlent inadaptées à leurs besoins (mensualités trop élevées, crédit trop coûteux, modalités de gestion des incidents de remboursement aggravantes⁸³, etc.) et provoquent leur surendettement. Ces situations peuvent être qualifiées de forme pure ou idéal-typique du « mal-endettement »⁸⁴.

Cet enrichissement de l'analyse permet de souligner que ces situations de surendettement ne résultent pas simplement de l'incurie des emprunteurs mais impliquent des interactions plus complexes. Il en va de même pour les situations de surendettement pour lesquelles un aléa extérieur déséquilibre le budget (surendettement passif).

Si les « accidents de la vie » sont bien à l'origine du déséquilibre de ces situations d'endettement, leur évolution vers le surendettement ne peut être comprise sans tenir compte des réactions des emprunteurs et des prêteurs. Les emprunteurs ont-ils contacté leur(s) prêteur(s) pour rechercher une solution à leur nouvelle situation budgétaire ou ont-ils tenté de la trouver par eux-mêmes en souscrivant à d'autres crédits ? S'ils ont contacté leurs créanciers, ceux-ci leur ont-ils proposé des solutions adaptées ou ont-ils seulement appliqué des frais sans changer les caractéristiques des crédits déjà accordés ?

Qu'il implique ou non un aléa extérieur, le développement de situations de surendettement ne peut être compris sans saisir les interactions entre les compétences bancaires des emprunteurs, les possibilités réelles de leurs mises en œuvre (lorsque les carences budgétaires sont structurelles ou qu'elles résultent d'un « accident de la vie »), la qualité de l'évaluation et du suivi des demandes de crédit par les prêteurs, et les caractéristiques des crédits eux-mêmes.

À ce stade de la thèse, nous n'entrons pas davantage dans le détail des mécanismes à l'œuvre mais ce que nous en avons décrit est suffisant pour affirmer qu'actif ou passif, le surendettement se comprend avant tout comme le résultat de difficultés bancaires d'usage dont la responsabilité n'incombe pas unilatéralement à l'un ou l'autre des partenaires de la relation de crédit. Toutefois, une objection peut-être faite à notre raisonnement : *quid* des personnes surendettées uniquement au titre des charges courantes ?

C. Aux frontières de notre définition : le surendettement en l'absence de crédit

Les dossiers de surendettement composés exclusivement de charges courantes représentent 3,3 % de l'ensemble des dossiers en 2004 contre 6 % en 2001⁸⁵ (Banque de

⁸¹ Paugam (2005) souligne d'ailleurs que les allocataires de *minima* sociaux sont particulièrement exposés à ce risque : « *Le revenu de l'assistance s'avère toujours insuffisant pour faire face aux charges du logement, aux frais qu'engendrent l'entretien, la scolarité et les activités des enfants. Les ménages assistés sont souvent endettés* » (p. 63). Il insiste en note de bas de page sur le fait que cette insuffisance est un choix politique destiné à éviter tout risque de désincitation au travail.

⁸² Ils provoquent également parfois l'aggravation de ces conséquences en augmentant le montant financier de la dette.

⁸³ Par exemple, le fait qu'une mensualité impayée soit intégralement reportée sur la mensualité suivante et non en fin de prêt de manière à ne pas déséquilibrer le budget de l'emprunteur.

⁸⁴ Terme popularisé par l'intérêt du Médiateur de la République pour la question du surendettement.

⁸⁵ Sachant que le nombre de personnes confrontées à des difficultés pour honorer leurs charges courantes ne se réduit pas, comment expliquer cette baisse : est-ce le résultat d'un meilleur accès au crédit, d'un accès plus délicat au Commission de surendettement

France, 2005). Dans la mesure où ces dossiers ne comportent pas de crédits, les difficultés d'usage ne semblent pas en cause. Mais qu'en est-il des difficultés d'accès ? Est-il possible que l'impossibilité d'accéder au crédit participe au développement du surendettement ?

1. Quand le crédit aurait pu être la bonne solution : le rôle des difficultés d'accès

Les enquêtes menées pour le Secours Catholique (Gloukoviezoff & Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff & Palier, 2008) offrent de multiples exemples de situations où l'accès au crédit – parce qu'il était approprié – a été une bonne solution alors même que les établissements de crédit avaient refusé de prêter à ces personnes en raison de leur niveau de risque supposé et donc de la crainte d'un potentiel surendettement (encadré 7).

Encadré 7 : Un crédit pour conserver son emploi

Au cours de notre enquête nous avons rencontré un couple dont la situation rend évident le rôle positif que peut jouer l'accès au crédit pour éviter le surendettement. Tous deux sont employés à temps plein. Ils sont propriétaires de leur maison et remboursent encore le crédit immobilier. Ils sont également fichés au FICP et ce précisément au motif du surendettement. Ils sont en fin de plan : le montant des remboursements est relativement faible. Confrontés à une panne importante de voiture, il leur fallait en racheter une autre au risque de perdre tous deux leur emploi. Si cela avait été le cas, ils se seraient retrouvés dans l'impossibilité d'honorer leur plan de surendettement et risquaient de perdre leur logement qu'ils avaient réussi à préserver jusque là. Étant fichés, ils ne pouvaient obtenir le crédit indispensable à l'achat d'un nouveau véhicule auprès des établissements prêteurs. Finalement grâce aux microcrédits personnels et avec l'accord de la Commission départementale de surendettement, ils ont pu obtenir un prêt qu'ils remboursent parallèlement à leur plan et n'ont pas vu leur situation basculer.

À l'instar des difficultés d'usage et de manière distincte (encadré 8), les difficultés d'accès au crédit peuvent être une cause de surendettement pour les personnes qui font face à un besoin urgent et imprévu ou pour celles dont la situation budgétaire serait assainie par une restructuration de dettes.

Encadré 8 : Exclusion bancaire britannique et surendettement

L'approche britannique de l'exclusion bancaire peut également conduire à faire du surendettement un résultat des difficultés d'accès. Pourtant, c'est davantage de difficultés d'usage dont il est réellement question. L'explication proposée est la suivante : les personnes confrontées aux difficultés d'accès au crédit mainstream peuvent se tourner vers la frange bank pour satisfaire leur besoin de crédit ; c'est le recours à ces prêteurs là qui provoquera alors potentiellement leur surendettement. Dans cette perspective, le surendettement résulte ici de difficultés d'accès au crédit mainstream. Cette explication souffre de deux limites importantes. La première est de considérer implicitement que l'accès au crédit mainstream est synonyme de réponse adéquate aux besoins des personnes pour qui cela est possible. L'idée selon laquelle les personnes ayant emprunté auprès d'établissements mainstream sont à l'abri du surendettement, est évidemment erronée (Kempson, 2002). Si l'on abandonne le masque de la distinction entre frange bank et crédit mainstream⁸⁶, on s'aperçoit que le vrai problème est posé par des difficultés d'usage tenant

pour les dossiers de cette nature, etc. ? Ce manque d'analyse est malheureusement l'une des faiblesses des rapports publiés tous les trois ans par la Banque de France.

aux décisions de l'emprunteur, aux qualités d'expertise du professionnel lors de l'octroi du prêt, aux caractéristiques du prêt, et aux modalités d'adaptation de ses caractéristiques au cours de son remboursement (notamment la nature des procédures de recouvrement en cas d'« accident de la vie »).

Toutefois, aux côtés de ces situations, il en existe d'autres pour lesquelles l'accès au crédit bancaire se révélerait une réponse aggravante. Dans ces cas là, le refus du banquier ou l'absence de recours au crédit du client sont des attitudes adaptées. Dès lors, la question suivante se pose : dans la mesure où l'accès au crédit semble ne pas être la réponse adaptée, est-on toujours dans le cadre du processus d'exclusion bancaire ?

2. Quand le crédit n'est pas la solution : la question de la nature des produits financiers

La situation des personnes surendettées au titre des charges courantes nous mène aux frontières de notre définition de l'exclusion bancaire. Nous avons, dans le cadre de la thèse, limité notre champ d'investigation aux produits bancaires (comptes, moyens de paiement scripturaux et crédits de trésorerie). Dès lors, les charges courantes ne peuvent être considérées comme faisant partie de ce que nous appelons processus d'exclusion bancaire. Toutefois, leur exclusion doit se limiter à l'exercice de la thèse⁸⁷. Si nous laissons de côté pour les quelques lignes qui suivent ces restrictions que nous avons arbitrairement fixées, pour considérer l'exclusion financière dans son ensemble, il est alors nécessaire de prendre en compte l'ensemble des engagements financiers contractuels à l'instar de la définition du surendettement que nous avons proposée à partir des résultats de OEE (2008).

De fait, considérer les dettes liées aux charges courantes et celles liées au crédit de manière commune se justifie pour au moins deux raisons. La première est que la possibilité d'accéder ou non au crédit est bien souvent ce qui distingue *in fine* la nature du surendettement. Les personnes y ayant accès peuvent ainsi recourir au crédit pour assurer le paiement de leurs charges courantes transformant ainsi la nature de leur dette et le statut de leur créancier. La seconde est que les créanciers non-bancaires établissent *de facto* une relation de crédit avec ces débiteurs⁸⁸ lorsqu'ils laissent les impayés s'accumuler ou quand ils négocient avec eux un plan de remboursement. De même, lorsque ces réponses sont impossibles ou insuffisantes pour rendre ces dettes supportables, le plan de surendettement élaboré par les commissions s'apparente également à une forme de crédit de restructuration.

Il apparaît que le surendettement au titre des charges courantes est bien une conséquence de difficultés d'accès ou d'usage se développant au sein de ces différentes relations financières. Ceci se vérifie également pour l'action des commissions de surendettement. Un tiers des plans de surendettement doit être réévalué (redépôt) ce qui

⁸⁷ Cela est d'autant plus vrai que la libéralisation sans cesse croissante du secteur financier, pourrait conduire à plus ou moins brèves échéances des acteurs non bancaires à proposer des moyens de paiement scripturaux et des crédits. D'une certaine manière, la distinction hermétique faite entre crédit bancaire et « crédit » non-bancaire (par des fournisseurs d'énergie, les loueurs de logement, etc.) ressemble beaucoup à celle faite par l'approche britannique entre établissements *mainstream* et *fringe banks*. Elle produit d'ailleurs les mêmes conséquences sur l'analyse.

⁸⁸ Il faut souligner que le fait pour ces fournisseurs de « faire crédit » à ceux qualifiés parfois de « mauvais payeurs », ne s'explique pas seulement par une décision de leur part mais résulte en grande partie des lois qui encadrent leurs prestations (lois en matière d'expulsion locative, de coupures de courant ou d'eau, etc.).

s'explique par des difficultés d'usage dans 53,3 % (Banque de France, 2005)⁸⁹. Une partie des dossiers déposés ne présente pas les caractéristiques suffisantes pour supporter un plan de surendettement (et donc sa contrainte financière) et rencontre donc des difficultés d'accès les conduisant vers la procédure de rétablissement personnel. Depuis l'entrée en vigueur de cette procédure en 2004, un peu plus de 14 % des dossiers recevables par les Commissions de surendettement ont connu ce destin⁹⁰.

Le schéma 3 donne à voir l'articulation des difficultés d'accès et d'usage dans le développement du processus de surendettement compris comme un déséquilibre entre les engagements financiers contractuels et les ressources tel qu'il empêche de mener une vie sociale normale (les différentes situations de surendettement sont colorées).

⁸⁹ Au sein des difficultés d'usage nous incluons l'aléa extérieur (41,6 %), un nouvel endettement (6,1 %), et l'échec du plan (5,9 %). Les autres causes sont la fin du moratoire (42,2 %) et le redépôt suite à un effacement de dettes (4,2 %).

⁹⁰ Calcul réalisé d'après les données à fin décembre 2007 de la Banque de France.

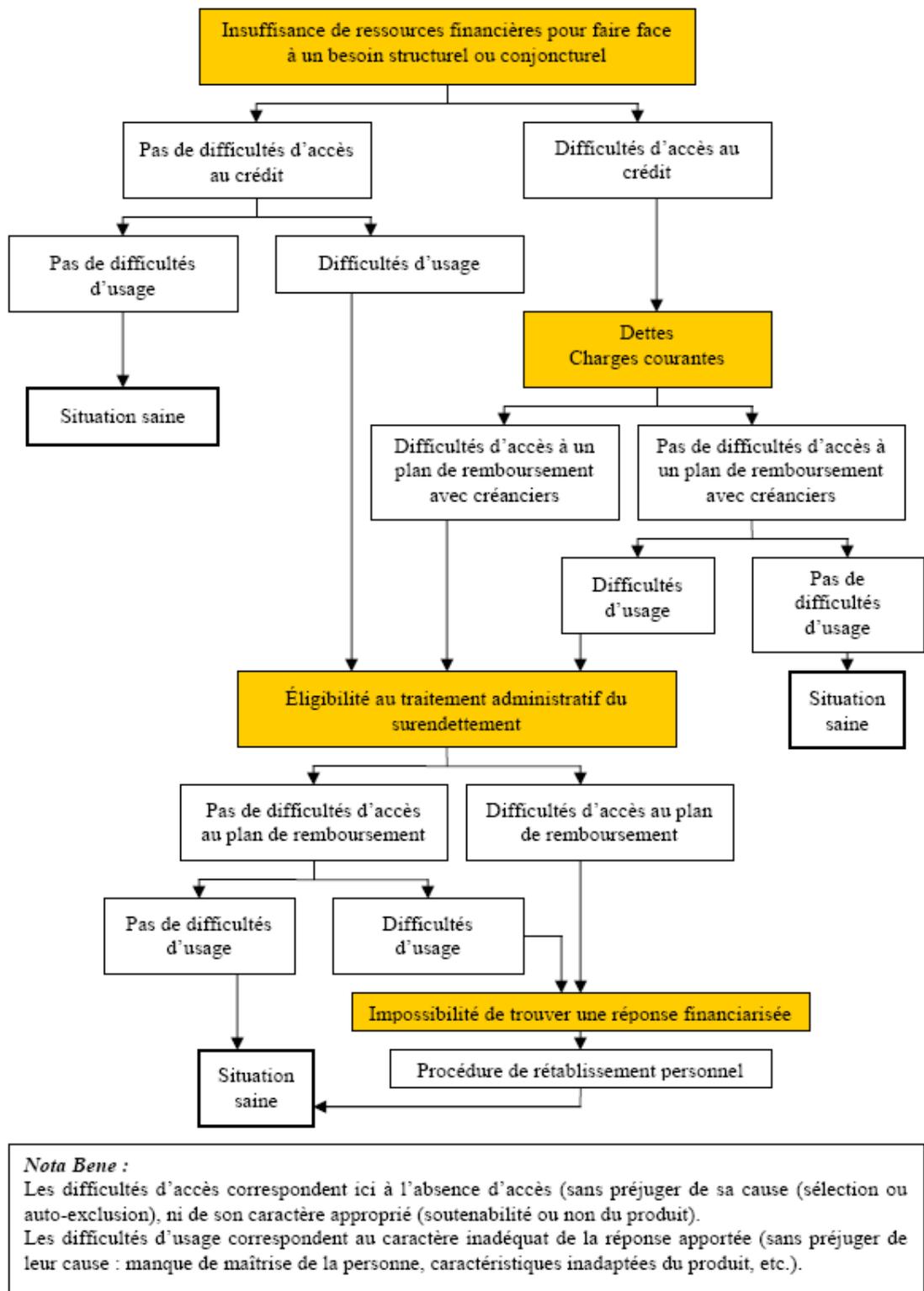


Schéma 3 : Difficultés bancaire d'accès et d'usage et processus de surendettement

Source : Élaboration personnelle.

En analysant le processus de surendettement, nous avons mis à l'épreuve notre grille de lecture de l'exclusion bancaire. Il en ressort **trois enseignements principaux**.

Le premier est que **les difficultés financières⁹¹ dont le surendettement est la forme la plus grave, résultent systématiquement de difficultés d'accès et/ou d'usage**. Le surendettement dans son intégralité est donc l'un des aspects du processus d'exclusion financière et ne l'est que partiellement concernant celui d'exclusion bancaire limité pour les besoins de la thèse aux produits bancaires.

Le deuxième enseignement est que **l'existence de difficultés d'accès ne signifie pas que la solution passe systématiquement par le développement de l'accès**. Recourir à une réponse financière suppose d'avoir la possibilité réelle d'en supporter les contraintes. Une telle réponse ne peut être apportée de manière appropriée que jusqu'à un certain point : le plan de surendettement en est sans doute la forme la plus avancée. Au-delà, la procédure de rétablissement personnel est alors la seule réponse.

Enfin, le troisième enseignement est que **si les difficultés des personnes pour faire face à des chocs extérieurs ou à une insuffisance structurelle de ressources pour satisfaire des besoins élémentaires, se sont traduites, en bout de course, par une situation de surendettement, c'est parce que les réponses disponibles sont principalement de nature financière**. Cela s'explique par le processus de financiarisation (chapitre 2). Ce phénomène correspond au fait qu'il est nécessaire de manière croissante et contrainte d'apporter des réponses financiarisées pour satisfaire les besoins qui composent une vie sociale normale. L'exclusion financière et celle bancaire en sont la forme pathologique.

Conclusion du chapitre 1

Au terme de ce chapitre, nous avons montré par l'analyse critique de la littérature existante que la compréhension du phénomène d'exclusion bancaire issue de l'approche britannique présentait de sérieuses lacunes qui en limitaient la portée explicative. En se focalisant sur les difficultés d'accès aux produits bancaires distribués par les établissements *mainstream*, cette approche ne parvient pas à saisir le rôle essentiel des difficultés usage au côté des difficultés d'accès. De même, en ne reliant pas explicitement difficultés bancaire et conséquences sociales, elle se heurte aux situations pour lesquelles absence d'accès ne rime pas avec difficultés sociales. Favoriser l'accès s'apparente dans ce dernier cas à une simple volonté de développer le « marché bancaire » et non plus à la prise en compte d'un phénomène social.

Face à ces carences nous avons proposé une grille de lecture où **l'exclusion bancaire est définie comme un processus qui voit les difficultés bancaires d'accès et d'usage avoir des conséquences sociales négatives comprises en termes de privations de capacités**. Cette approche permet d'éviter de se focaliser sur le rôle des établissements et donc implicitement sur leur responsabilité supposée. Ici, ce sont les difficultés bancaires et leurs conséquences qui sont premières pour définir le phénomène. C'est seulement dans un second temps que l'analyse des responsabilités des uns et des autres peut

⁹¹ Par difficultés financières nous entendons l'impossibilité d'honorer les remboursements ou paiement liés à une obligation financière contractuelle dont le plan de surendettement fait partie. Pour étayer cela, rappelons que ce qui le différencie d'un crédit de restructuration classique est que le montant de la dette peut-être réduit par la suppression ou réduction du montant des intérêts, et qu'un taux d'intérêt supplémentaire n'est pas appliqué. Ces différences peuvent être considérées comme la médiation du politique face aux conséquences des intérêts individuels. Imaginons un instant un monde parfait où les différents créanciers parviennent à collaborer : face à une situation de surendettement où s'ils poursuivent individuellement leurs procédures de recouvrement ils risquent de ne récupérer qu'une faible somme individuellement, ils s'organiseront collectivement pour proposer une restructuration de dettes qui permettent au débiteur de rembourser. C'est ce que permet le plan de surendettement dans un monde imparfait.

être introduite. Commencer par étudier les mécanismes qui produisent ces difficultés bancaires avant même d'avoir compris le processus dans lequel elles s'inscrivent, conduit inmanquablement à passer à côté d'aspects essentiels du processus tant d'exclusion que d'inclusion bancaire. Exclusion et inclusion sont bien ici en relation dialectique.

Sur un plan sémantique, cette approche permet de souligner une proximité supplémentaire entre exclusion bancaire et exclusion sociale : une dénomination inappropriée. Dans un cas comme dans l'autre, il est recouru au terme d'exclusion alors même qu'il s'agit d'un processus sans bornes fixes d'inclusion et d'exclusion. Toutefois, le précédent de l'exclusion sociale dont l'appellation n'a pu être véritablement dépassée en dépit de la qualité et la quantité des travaux scientifiques⁹², nous a incité à la conserver également pour l'exclusion bancaire.

Ce chapitre nous a donc permis de poser clairement les bases générales de notre grille de lecture du processus d'exclusion bancaire. Le recours au concept de *capabilité* est à ce titre extrêmement précieux. Il permet de rendre aisément compréhensible comment l'exclusion bancaire s'articule aux problématiques des inégalités, de la pauvreté et de l'exclusion sociale. Notamment, il permet de souligner que les difficultés bancaires ne sont pas seulement le résultat de l'exclusion sociale mais qu'elles en sont également une cause.

Notre approche permet également de **revisiter la séparation faite entre exclusion bancaire et surendettement**. Si cette coupure est justifiée lorsque l'exclusion bancaire est assimilée de manière restrictive aux difficultés d'accès, elle ne tient plus dans le cadre de notre définition. Il est alors possible de comprendre comment difficultés d'accès et d'usage s'articulent pour produire des conséquences particulières. Le surendettement est ainsi une manifestation des difficultés bancaires tout comme peuvent l'être l'interdiction bancaire, le fait de ne pas avoir accès à certains produits bancaires (*underbanked*) ou bien de n'avoir accès à aucun produit bancaire (*unbanked*). **Il ne s'agit donc pas de phénomènes particuliers mais de facettes du même processus global.**

Cette nouvelle articulation des composantes du processus d'exclusion bancaire est l'un des premiers résultats de nos travaux. Elle permet par la suite de lire les mécanismes à l'œuvre de manière plus complète et d'évaluer les solutions existantes en considérant leurs différentes implications sur chacune de ces facettes. Cependant, avant cela, il importe de comprendre en quoi l'exclusion bancaire est un phénomène social, point sur lequel nous avons insisté sans pour autant le démontrer. Afin de le rendre explicite, il est nécessaire de considérer la place des produits bancaires au sein des sociétés modernes. C'est parce qu'ils occupent une place centrale dans les mécanismes qui assurent la cohésion et la reproduction des sociétés que rencontrer des difficultés bancaires a de telles conséquences. Pour le comprendre c'est le phénomène d'intensification de la financiarisation qu'il convient d'analyser

Chapitre 2. La financiarisation

Introduction du chapitre 2

⁹² On pense notamment aux travaux de Castel (1995) proposant de recourir au terme de désaffiliation sociale pour désigner ce qui est communément appelé exclusion sociale.

Telle que nous l'avons définie, l'exclusion bancaire est une composante de l'exclusion sociale. Rencontrer des difficultés bancaires altère ou rompt les différents liens qui composent le lien social. Affirmer cela, c'est doter les produits bancaires que sont le compte, les moyens de paiement scripturaux et les différentes formes de crédit, de qualités qui dépassent celles de marchandises banales. Ils deviennent des supports essentiels de la participation sociale. Ils permettent l'expression de l'appartenance de chacun à la société.

Dès lors, cela appelle deux réflexions liées entre elles. La première est que si les difficultés bancaires ont de telles conséquences, c'est que les produits bancaires occupent une place centrale dans les modalités de fonctionnement des sociétés modernes. La seconde est que s'ils y occupent effectivement une telle place, ils expriment leurs qualités pour l'ensemble de la population et non uniquement pour les personnes victimes d'exclusion bancaire. Ces qualités sont révélées avec davantage d'acuité dans les moments de crises que constitue l'exclusion bancaire.

Il convient alors de sortir du cadre étroit de l'exclusion bancaire correspondant à l'exception, pour s'intéresser à ce qui constitue la norme au travers de l'analyse du rôle joué par les produits bancaires à un niveau institutionnel pour la cohésion et la reproduction des sociétés modernes. Ce chapitre se propose donc de **comprendre comment les produits bancaires ont progressivement acquis un rôle social déterminant et quelles sont les règles et normes qui en conditionnent l'accès et l'usage**. En d'autres termes, il s'agit d'étudier le processus d'intensification de la financiarisation des rapports sociaux.

Afin de mener à bien cette réflexion, il est indispensable d'étudier la monnaie dont les qualités des produits bancaires sont largement issues. Après avoir remis en cause la lecture strictement instrumentale basée sur la fable du troc qu'en propose l'économie orthodoxe, il est possible de **comprendre en quoi elle est au cœur du lien social en recourant aux concepts de dette et de liens financiers**. Ceux-ci donnent en effet à voir en quoi la monnaie est un élément essentiel de la régulation des dettes privées et sociales qui sont à la base du fonctionnement des sociétés modernes. La monnaie se développe ainsi dans une dimension horizontale où elle dévoile ses qualités fonctionnelles dépassant le seul champ dit économique, mais également dans une dimension verticale véhiculant la hiérarchie de valeur qui caractérise une société et exprimant l'appartenance de chacun au « tout social ». Il s'agit donc de montrer en quoi la monnaie est une institution sociale c'est-à-dire un « *fait social total, dans la perspective de Marcel Mauss, et [une] totalité sociale, dans celle ouverte par Louis Dumont* » (Servet, 2006, p. 129) (section 1).

Une fois les qualités de la monnaie établies, il importe de comprendre comment elles ont progressivement été acquises par les produits bancaires. C'est alors du processus de financiarisation dont il est question. L'objectif est ici de dépasser les critiques développées à propos des phénomènes de monétarisation ou de financiarisation généralement considérés comme destructeurs du lien social. Il s'agit d'élaborer une grille de lecture de la financiarisation dont l'objectif est double. Le premier est de montrer en quoi les produits bancaires sont devenus progressivement socialement incontournables et donc à ce titre en quoi ils constituent une modalité d'expression du lien social. Le second est de mettre en lumière sous quelles conditions ils peuvent se révéler facteur d'inclusion ou d'exclusion sociale. Pour cela, seront distingués le processus de diffusion de la monnaie et des différents produits bancaires et financiers d'une part, et les diverses logiques qui président à cette diffusion d'autre part (section 2).

Enfin, fort d'une grille de lecture qui éclaire les différentes facettes de la financiarisation, nous l'appliquerons aux évolutions connues par la société française du XIX^e siècle à nos

jours. Cette analyse essentielle à la compréhension du phénomène d'exclusion bancaire tel qu'il se développe actuellement, permet d'identifier différentes phases dans ce processus.

Ainsi, du XIX^e au milieu du XX^e siècle, ce sont les bases du secteur bancaire tel que nous le connaissons aujourd'hui qui sont posées au gré de l'évolution des conditions économiques, des rapports de force politiques et des transformations de la hiérarchie de valeurs de la société française. C'est à cette époque qu'apparaissent les banques privées de détail qui existent encore aujourd'hui et que se constituent les réseaux bancaires coopératifs. Puis, la période qui s'étend de la fin de la Seconde Guerre Mondiale au début des années 1980 constitue la véritable phase d'accélération de la financiarisation. Elle voit les produits bancaires et financiers se diffuser à l'ensemble de la société française et acquérir progressivement leur caractère socialement incontournable. Cependant, alors que cette diffusion s'est faite dans le cadre d'un strict contrôle de l'État et donc d'une financiarisation largement soumise au politique, la troisième période qui s'étend jusqu'à nos jours est marquée par une inversion de la logique qui anime le processus de financiarisation. C'est ainsi une logique davantage marchande d'inspiration néolibérale qui est à l'œuvre. C'est dans cette inversion de logique que réside selon nous l'une des causes essentielles du développement du phénomène d'exclusion bancaire. C'est également elle qui incite à s'interroger sur les similitudes entre les conséquences observées et la description faite par Polanyi (1983) de la « Transformation » qui marque la fin du XIX^e et le début du XX^e siècle (section 3.).

Section 1. La monnaie comme institution sociale

Le premier pas pour comprendre quelle place les produits bancaires occupent au sein des sociétés modernes, est de s'intéresser à ce qui en est le support : la monnaie. Pour cela, il convient de rompre avec les analyses développées par les approches économiques orthodoxes qui en font un outil de simplification des échanges. Privilégier à la fois les analyses hétérodoxes (et plus précisément institutionnalistes) et un éclairage pluridisciplinaire est alors d'un grand secours pour dévoiler les différentes facettes de la monnaie.

Afin de mener à bien cette mise à jour de l'essence du fait monétaire, ce sont les principaux résultats des travaux menés par Michel Aglietta et André Orléan (1998, 2002) et de ceux de l'équipe animée par Servet au sein de ce qui constituait alors le pôle Finance, Exclusion et Activité de l'ex-Centre Walras⁹³, qui serviront de base. Dans un premier temps, il convient de présenter la prise en compte de la monnaie par l'orthodoxie économique et d'en souligner les limites tant théoriques qu'empiriques (§1). À partir de là, il est possible de montrer en quoi la monnaie est au cœur du lien social en étant l'un des supports des relations de dettes et de créances, c'est-à-dire des relations financières qui régulent les rapports sociaux (§2).

§1. Limites et remise en cause d'une approche purement instrumentale de la monnaie

La conceptualisation de la monnaie que propose l'économie orthodoxe, en fait un simple outil de simplification des échanges. Ces approches sont fondées sur un mythe : la « fable du troc » (Servet, 2001) ce qui les conduit à véhiculer un certain nombre d'incohérences tant théoriques qu'empiriques qui appellent une remise en cause.

⁹³ Cf. note 10.

A. La monnaie comme instrument économique

Mise à part l'approche keynésienne, la monnaie, telle qu'elle est généralement prise en compte en économie, est considérée uniquement d'un point de vue instrumental. Elle est un outil sans épaisseur sociale destiné à simplifier les transactions entre individus sans exercer aucun effet sur celles-ci. Cette neutralité supposée conduit à ne faire de la monnaie qu'un « voile » posé sur l'économie réelle. Cette lecture est déjà présente chez Adam Smith et Jean-Baptiste Say, puis elle se retrouve chez Vilfredo Pareto et William Jevons ainsi que chez leurs successeurs au sein de la théorie quantitative de la monnaie (Guérin, 2000). Mais même lorsque l'hypothèse de neutralité est levée, comme c'est le cas au sein de la théorie monétariste, la monnaie n'est considérée que comme un élément perturbateur du bon fonctionnement des marchés parfaits. C'est notamment le cas d'auteurs comme Friedrich von Hayek, Ludwig von Mises ou Milton Friedman.

Au sein de ces approches l'existence de la monnaie s'explique de deux manières (Blanc 1998 ; Guérin, 2000). La première privilégie un point de vue individuel : elle est un outil aux services des agents économiques dans la réalisation de leurs transactions. La seconde privilégie un point de vue collectif : elle est une norme imposée par l'autorité politique qui subordonne les stratégies individuelles. Dans les deux cas, la question posée est de savoir pourquoi cette monnaie est adoptée par tous.

La *New Monetary Economics* apporte une réponse transversale à ces deux approches : si la monnaie telle qu'elle existe est bien le résultat de l'imposition par les pouvoirs publics, elle est considérée comme un élément perturbateur du libre fonctionnement des marchés. Cette monnaie publique nuit donc à leur efficacité. Les tenants de ce courant proposent de lui substituer des monnaies privées mises en concurrence : le *free banking*. Ces monnaies ou plus précisément, ces moyens de paiement pourraient être assimilés à des émissions de titres sur les marchés financiers⁹⁴. À la suite de l'analyse d'Hayek (1976), le *free banking* propose donc de supprimer la monnaie imposée politiquement au profit de monnaies privées dont les plus adaptées aux besoins des échanges seraient retenues par les individus.

Quelles que soient les approches, leur fondement idéologique est le même : la « fable du troc ». La monnaie aurait été choisie en raison de ces caractéristiques pour rendre plus commodes les échanges marchands jusqu'alors réalisés sous la forme de troc. Servet (2001) montre en s'appuyant sur divers travaux dont ceux de Polanyi (1983) en quoi cette fable n'est effectivement que cela, et que son invention se justifie par son utilité dans la constitution de l'économie politique comme discipline. Cette compréhension de la monnaie est particulièrement réductrice et contestable tant sur un plan théorique que sur un plan empirique.

B. Une remise en cause théorique et empirique

Guérin (2000) ou Servet (2006) développent leur critique de la prise en compte de la monnaie par la théorie économique dans deux directions : la faillite théorique d'une telle approche démontrée par Orléan (1998) et la confrontation avec les observations empiriques.

1. La monnaie « autoréférentielle » comme impasse théorique

La critique d'Orléan (1998) se fonde sur l'incomplétude du modèle dit à « générations imbriquées », « considéré comme l'aboutissement ultime de cette pensée instrumentale de

⁹⁴ Voir sur ce point voir Blanc (1998) et Guérin (2000), ainsi que la thèse en cours de Sophie Tasqué (CEPN-CNRS, Université de Paris Nord) sous la direction de Dominique Plihon.

la monnaie » (Guérin, 2000, p. 65). Ce modèle tente de répondre à la question de savoir pourquoi les individus acceptent de se dessaisir d'une partie de leurs marchandises en échange de monnaie. La réponse apportée repose sur la croyance de chacun des acteurs, lors de ses engagements ponctuels, en l'acceptabilité de la monnaie par la génération suivante. Comme souvent dans les modèles économiques orthodoxes, l'avenir anticipé commande le présent⁹⁵ : la prophétie est auto-réalisatrice autorisant ainsi l'équilibre. C'est ce qui amène Orléan à parler de « *monnaie autoréférentielle* » dans la mesure où ce qui légitime la monnaie, ce qui en autorise l'acceptation généralisée, est à rechercher dans la chaîne même de croyances individuelles dans cette acceptation. La monnaie tire sa légitimité d'elle-même à condition que l'horizon soit infini, évitant ainsi le refus anticipé de l'ultime génération qui se traduirait par une réaction en chaîne.

Toutefois, ce modèle ne parvient pas à lever une incertitude forte : deux équilibres sont possibles. À l'inverse de l'acceptation généralisée, il est tout à fait possible, et selon les mêmes mécanismes que ceux décrits au sein du modèle, que se développe un rejet généralisé de la monnaie. Si le modèle à générations imbriquées permet de donner une interprétation des mécanismes qui conduisent à l'un ou l'autre de ces équilibres, il ne permet pas d'expliquer pourquoi l'un plutôt que l'autre.

Orléan en conclut qu'en tentant de fonder le fait monétaire sur la seule logique contractuelle, ce type d'approche « *ne peut donner une réponse satisfaisante à la question de l'origine* » (1998, p. 378). En revanche, cet échec souligne avec force que « *le lien monétaire s'appuie nécessairement sur des formes holistes d'expression de la société marchande qui s'avèrent incompatible avec la logique contractuelle et viennent en perturber le fonctionnement idéal* » (p. 360). L'origine de la monnaie, ce qui en assure la légitimité, implique donc l'existence « *d'une instance médiatrice faisant appel à la totalité sociale* » (Guérin, 2000, p. 67). Cette remise en cause théorique de la conception instrumentale et rationnelle de la monnaie se vérifie également d'un point de vue empirique.

2. Une monnaie aux propriétés éloignées des idéaux-types théoriques

Admettre que la monnaie ayant cours s'est imposée en raison de ses caractéristiques, c'est lui reconnaître trois propriétés :

1. l'universalité : la monnaie est acceptée partout et par tous au sein d'une communauté de paiement. Elle est un « pouvoir d'achat généralisé ».
2. la liquidité : il s'agit d'un avoir immédiatement disponible pour effectuer un règlement.
3. La fongibilité : la monnaie est parfaitement homogène, il est impossible de distinguer deux unités d'une même monnaie, elles peuvent donc se substituer l'une à l'autre.

Guérin (2000) ne nie pas ces trois propriétés. En revanche, à la suite de Courbis *et al* (1990), elle entend souligner que la monnaie telle qu'elle est utilisée au quotidien, ne les possède qu'en partie. « *Arguer du contraire à deux implications : d'un côté, cela revient à surestimer considérablement les qualités fonctionnelles monétaires, de l'autre, la dimension sociale de la monnaie et des différents instruments qui lui sont associés est complètement occultée* » (Guérin, 2000, p. 68).

Étayant son argumentation par l'analyse détaillée de nombreux exemples d'usage de la monnaie issus tant de sociétés du Sud que du Nord, Guérin oppose à cette vision homogène et universelle de la monnaie, une autre plurielle et différenciée. Parmi ces exemples, nous

⁹⁵ Nous retrouverons les mêmes mécanismes au sein de modèles économiques expliquant les relations de crédit de long terme (chapitre 4).

avons fait le choix de n'en présenter ici que trois qui font écho aux observations que nous avons faites lors de nos propres enquêtes et sur lesquelles nous reviendrons par la suite.

Le premier est donné par Viviana Zelizer (2005) au sujet précisément de la volonté de l'État fédéral des États-Unis d'homogénéiser la monnaie nationale entre la fin du XIX^e et le début du XX^e siècle. Pour cela, l'État tente de supprimer toute autre forme de monnaie que le dollar. Mais comme le souligne Zelizer, « *la bataille était perdue d'avance. Même si l'État fédéral réussit à imposer un degré notable de standardisation et de monopole sous la forme physique de la monnaie légale, les innombrables distinctions monétaires créées par les citoyens américains faisaient sans cesse obstacle à ces efforts d'uniformisation des devises* » (2005, pp. 49-50).

Le deuxième est donné par Michèle Salmona (1990, 1992, 1994) qui étudie en France à la fin des années 1980 les rapports à l'argent des personnes en difficulté, notamment des agriculteurs et des ouvriers. Elle met en lumière qu'il n'y a pas *un* mais *des* argents c'est-à-dire que les personnes compartimentent les flux monétaires ainsi que l'usage des différents moyens de paiement. Ces usages sont autant le résultat de marquages moraux que d'une volonté de conserver la maîtrise de son budget et ainsi de faire face à l'incertitude.

Enfin, le troisième exemple est issu des travaux de Jérôme Blanc (1998) portant sur les monnaies parallèles. Il s'agit de monnaies pouvant être des moyens de paiement complémentaires ou alternatifs (bons d'achat), des unités de compte (anciens francs) ou bien les deux (monnaie étrangère ayant cours dans un pays, monnaie des systèmes d'échange local) et qui coexistent avec la monnaie principale.

Ces trois exemples illustrent concrètement comment le fait monétaire est aujourd'hui encore, et ce dans les pays occidentaux, marqué par la différenciation en raison des usages de la monnaie que font les personnes, et par la pluralité en raison de la cohabitation de différentes formes de monnaie au sein d'une même communauté de paiement.

C'est ce qui permet à Guérin d'affirmer que « *l'universalité monétaire n'est que très relative, le marquage moral et social des différents moyens de paiement et des différents flux monétaires les rend non interchangeables, cloisonne leur usage et par conséquent limite fortement leur fungibilité* » (2000, p. 67). Afin de rendre compte intelligiblement de la pluralité des usages monétaires, elle propose de recourir au concept de « pratiques monétaires » définies comme « *les actes quotidiens qui impliquent la dimension monétaire* » (Blanc, 1998, p. 258). Ces pratiques ont pour support des instruments monétaires (ayant des fonctions d'unité de compte et de paiement)⁹⁶ et portent sur des flux monétaires (revenus et dépenses). La différenciation observée est donc celle des pratiques monétaires. Elle se réalise par le cloisonnement et le marquage social des instruments (dans leur usage) et des flux (dans leur gestion) monétaires⁹⁷.

Si Guérin nous invite à recourir au concept de pratiques monétaires, c'est précisément pour permettre de rendre explicite que ces cloisonnements observés se font avec comme base la monnaie non plus comprise comme un simple instrument mais comme une institution sociale. L'essence de la monnaie et le sens de ces usages dépassent alors largement la seule sphère des échanges étudiés par la théorie économique.

⁹⁶ À la suite de nombreux travaux (dont Servet, 1981 ; Courbis *et al.*, 1990, 1991 ; Blanc, 1998), Guérin (2000) indique que la fonction de réserve de valeur découle des deux précédentes.

⁹⁷ C'est à partir de ces concepts que nous analyserons les pratiques des personnes confrontées au processus d'exclusion bancaire.

§2. La monnaie au cœur du lien social

Le paragraphe précédent a montré qu'une approche strictement contractuelle et instrumentale de la monnaie se heurtait à des limites théoriques et empiriques qui imposent de la remettre en question et de la dépasser. Pour cela, dans la lignée des travaux des chercheurs du séminaire « souveraineté, légitimité et confiance »⁹⁸ et de ceux qui les ont suivis, il importe d'interroger la place de la monnaie dans l'histoire des sociétés et plus précisément d'analyser les rapports qu'elle entretient avec les liens de dette ou liens financiers.

A. Une dimension fonctionnelle dépassant le seul cadre économique

Lorsque l'on adopte une approche fonctionnelle, l'analyse des monnaies ayant cours au sein des sociétés anciennes donne à voir leur utilisation dans le cadre de relations de dettes et de créances entendues dans un sens plus large que strictement marchand. Elles servent d'unité de compte et de moyen de paiement pour réguler les obligations sociales.

Ces monnaies permettent la comptabilité et le paiement des offrandes aux dieux pour rembourser la dette de vie⁹⁹ en se substituant progressivement aux sacrifices humains puis animaux (Malamoud, 1998 ; Théret, 1998 ; Thiveaud, 1998 ; Vallat, 1999 ; Guérin, 2000) ou la démonstration de la richesse de la communauté par leur destruction ou dilapidation (Mauss, 1995)¹⁰⁰. Elles interviennent également dans les relations entre les personnes pour payer le prix du sang et éviter un cycle de vengeances (Coppet, 1998), lors des mariages où il faut acquitter la dot (Polanyi, 1983) ou des funérailles ; elles permettent d'affirmer des rapports sociaux au sein de la communauté de par l'accès inégal aux différentes formes monétaires selon le groupe d'origine ou selon le genre (Servet, 2006).

Le rôle joué par les monnaies au sein de ces relations, ou liens financiers, qui structurent les communautés et en assurent la cohésion et la reproduction, est rendu explicite par la multiplicité des monnaies et leur cloisonnement étanche. Chaque forme monétaire¹⁰¹ est en effet en usage dans des circonstances bien précises définies par les normes sociales des communautés considérées (Servet, 1981, 2006). Cohabitent ainsi au sein d'une même communauté ou dans ses relations avec l'extérieur, une pluralité d'unités de compte et de moyens de paiement, ayant dans les deux cas des usages spécifiques.

Dans les sociétés anciennes la monnaie apparaît donc clairement comme ayant des fonctions autres que marchandes : elle intervient dans le cadre d'échanges sociaux dont les échanges marchands ne sont qu'une composante. La pluralité des formes monétaires associée à des usages précis conduit d'ailleurs Polanyi (1975) à distinguer les monnaies à usage spécifique (*special purpose monies*) des sociétés anciennes aux monnaies à usage généralisé (*all purpose monies*) des sociétés modernes. Bien que soulignant le caractère fécond de cette distinction, Servet (2006) conteste que l'on puisse la lire comme

⁹⁸ Voir Aglietta et Orléan (1998).

⁹⁹ La vie y est considérée comme une dette qui prend effet à la naissance et dont on ne peut jamais se libérer. Il est donc nécessaire de faire des sacrifices aux dieux par l'intermédiaire des autorités religieuses (censées avoir un lien avec l'au-delà) pour assurer la protection et la reproduction du capital de vie.

¹⁰⁰ Que ce soit la destruction de richesse lors des cérémonies où l'enterrement du défunt avec une partie des richesses existantes, ces pratiques avaient pour utilité sociale d'éviter l'accumulation excessive et ainsi maintenir la cohésion de la communauté.

¹⁰¹ Servet (2006) reprenant Servet (1981) distingue les paléomonnaies (forme sans usage utilitaire direct comme les monnaies métalliques ou les coquillages) et les biens à usages paléomonétaires (bien pouvant avoir un autre usage que celui de monnaie comme le sel, le tabac, les armes, etc.).

une coupure. Il y aurait pour lui continuité de la nature et des fonctions de la monnaie. « *La monnaie première n'est pas une structure monétaire primitive qui s'éteint du fait de l'apparition de la monnaie moderne, mais elle institue un type de fonctionnement qui subsiste estompé au cœur même des systèmes monétaires modernes* » (p. 128).

Nous avons déjà commencé à donner à voir cette continuité au travers des pratiques de cloisonnement monétaire et de production de monnaies parallèles (Salmona, 1990, 1992, 1994 ; Blanc, 1998 ; Zelizer, 2005). Dans les pratiques monétaires quotidiennes, la diversité des usages de la monnaie apparaît encore fortement bien que plus difficile à identifier prenant pour support une seule et même monnaie. Zelizer (2005) l'illustre notamment par l'argent de la mort. Alors que nous avons évoqué pour les sociétés anciennes l'utilisation de monnaies spécifiques dans le cadre de rites funéraires, elle montre que la monnaie moderne est elle aussi compartimentée dans ce domaine. « *Ces monnaies [...] ont été durablement catégorisées par les plus démunis comme une dépense sacrée qui primait sur tout autre besoin : l'argent de la mort était, et continue d'être de nos jours, clairement différencié de l'argent du loyer, de celui de la nourriture ou de celui des vêtements* » (Zelizer, 2005, p. 65). Elle complète sa démonstration par l'étude des pratiques des classes moyennes et supérieures qui adoptent également un rapport cloisonné avec l'argent lié à la mort : « *Non seulement les monnaies de la mort sont souvent destinées à honorer le défunt via les donations faites à telle ou telle cause chère à son cœur, mais l'argent acquis grâce à la disparition d'un être aimé est traité lui aussi différemment [...]* » (ibid, pp. 65-66).

Toutefois, ces cloisonnements ne doivent pas être lus comme le résultat de simples choix individuels. Si, par leur caractère fonctionnel, ils se développent à un niveau horizontal, c'est-à-dire dans les pratiques personnelles, ils n'en sont pas moins l'expression d'une dimension collective, même si leurs fondements moraux sont inconscients. Si l'on n'y prête pas attention, le risque est grand de retomber dans une lecture du phénomène monétaire analogue à celle dominante en économie. Comme le souligne Servet : « *même lorsque l'appréhension de la monnaie par ses usages n'est pas réduite à un champ reconnu comme économique, cette analyse ne peut être que réductrice. C'est une étape nécessaire de repérage des fonctions monétaires mais qui instrumentalise la monnaie comme intermédiaire et contrepartie ; elle la chosifie. Dès lors, la structure monétaire ne peut plus être comprise que comme agrégation d'actes de type contractuel* » (Servet, 2006, p. 133). Nous avons vu précédemment que le contrat ne pouvait être au fondement du fait monétaire, c'est alors de dimension hiérarchique qu'il est question.

B. La permanence de la dimension hiérarchique de la monnaie

Au sein des sociétés anciennes, les usages de la monnaie étaient organisés de manière particulièrement visible par la société comprise comme une façon spécifique d'ordonner les valeurs qui y sont révérees (Aglietta *et al.*, 1998). Ces hiérarchies de valeurs sont spécifiques à chaque société considérée qu'elles soient anciennes ou modernes.

C'est ce qu'illustre Vallat (1999) en traitant de la dette originelle en Inde védique. Prenant appui sur les travaux de Charles Malamoud, il montre que la dette à l'égard des dieux, dette qui est au cœur de la vie de chaque homme et au fondement du collectif, est celle « *qui domine et explique toutes les autres* » (Malamoud, 1989, p. 125, cité par Vallat, 1999, p. 74). Ainsi, l'ensemble de ces dettes interconnectées tisse un réseau par lequel chaque membre de la communauté est relié aux autres (dimension horizontale), avec comme valeur transcendante et englobante la dette originelle expression de la totalité sociale (dimension hiérarchique). « *Dans ces conditions, la monnaie, elle aussi, est subordonnée au tout et à la hiérarchie de valeur qui ordonne ce tout : elle s'y conforme, elle*

épouse et se nourrit de l'opposition entre une valeur englobante éminemment sociale (le peuple romain, le service rituel et social de la pureté védique [...]) et une valeur englobée qui nécessairement est moins sociale, voire asociale, comme par exemple le poids des titulaires du pouvoir à Rome, la conversion de la rétribution du service sacrificiel en pouvoir du Brahmane sur les choses, [...] » (Aglietta et al. 1998, p. 14). La monnaie dans ses dimensions horizontales et verticales est donc un élément essentiel de la cohésion et de la reproduction des sociétés anciennes. Elle est la représentation de la communauté.

Cette lecture de la nature de la monnaie dans les sociétés anciennes peut heurter le lecteur qui se placerait du point de vue de la monnaie moderne. C'est qu'entre sociétés anciennes et modernes une inversion fondamentale s'est opérée : le tout social a été remplacé par l'individu comme valeur ultime. Si nous n'entrons pas dans l'analyse de cette « Transformation » au sens de Polanyi (1983) qui a déjà été très largement analysée par ailleurs¹⁰², il nous faut en analyser les principales conséquences du point de vue monétaire.

Alors que dans la société ancienne, la valeur des personnes et la nature et le sens de la monnaie étaient fonction de leur subordination au tout social, la modernité donne à voir une société qui n'aurait de valeur qu'en tant que résultat de la libre association des individus. C'est cette inversion qui permet aux théories économiques dominantes de présenter la société comme une simple association de contractants libres et égaux mus par leurs intérêts égoïstes, et de présenter la monnaie comme conséquence du développement des relations marchandes. Elle est le médium de l'échange.

Par la quantification des échanges, elle assure leur homogénéité et donc le fonctionnement des « marchés » qui harmonisent les relations marchandes et permettent la reproduction matérielle de la société. Par contre, elle n'a finalement qu'un rôle secondaire – elle n'est qu'un « voile » – dans la mesure où la satisfaction des individus se réalise, selon les économistes orthodoxes, exclusivement dans leur lien avec les marchandises (Aglietta & Orléan, 2002). La monnaie perd sa dimension hiérarchique et la question de l'appartenance de l'individu à la totalité n'a plus de raison d'être. « *N'étant pas pensée dans une multidimensionnalité, mais par rapport à la seule dimension économique ou réelle, la monnaie ne peut donc prétendre définir une totalité sociale* » (Servet, 2006, p. 117). Mais comment dès lors fonder un lien social stable sur la seule expression de l'autonomie des individus permise par l'échange marchand ?

À l'instar de Servet (2006), Aglietta et Orléan (2002) répondent que la théorie économique orthodoxe ne peut y parvenir car elle ne comprend pas la nature de la monnaie et que « *sans monnaie, l'économie marchande ne peut échapper au chaos. [...] L'idée que le lien marchand serait un lien " naturel " , émergeant " spontanément " des besoins, est tout simplement absurde* » (Aglietta & Orléan, 2002, p. 93). C'est la notion de dette de vie qui permet encore de sortir de cette impasse. Aglietta et al. (1998) insistent en effet sur l'importance de cette notion pour comprendre ce qui fait lien dans ces sociétés modernes. En revanche, elle y est plus délicate à repérer car elle se scinde entre des dettes privées de nature économique¹⁰³ d'un côté et une dette sociale de nature politique de l'autre¹⁰⁴.

¹⁰² L'un des premiers à avoir étudié cette transformation est Ferdinand Tönnies (1994) qui distingue « communauté » et « société ». Émile Durkheim (1978) apporte également une analyse essentielle de ce point de vue en analysant les modalités distinctes de solidarité « mécanique » et « organique ».

¹⁰³ Nous conservons la définition des dettes privées proposées dans Aglietta et al. (1998) pour ne pas en fausser ou en complexifier le raisonnement. Toutefois, il nous faut souligner que par la suite nous ne limiterons pas les dettes privées aux seules dettes économiques et que nous n'assimilerons pas « économique » et « marchand ».

Les dettes privées ne sont pas simplement de nature interindividuelle, elles « *ont une cohérence globale, parce qu'elles insèrent les individus dans une division du travail dissimulée derrière les échanges* » (Aglietta *et al.*, 1998, p. 22). Par les dettes privées (la possibilité de s'endetter et leur remboursement), c'est à la fois l'autonomie de la personne qui est reconnue par la société (reconnaissance sociale), et la pérennité de la division marchande du travail qui est assurée (rapport de dépendance de l'individu à la société). Dans le cadre de la dette sociale, la relation de dépendance est inversée par rapport à ce qu'elle était au sein des sociétés anciennes : la dette de vie n'est plus celle des individus à l'égard du « tout social », mais celle du « tout social » à l'égard des individus dont il tire à présent sa souveraineté. La contrepartie de cette dette publique correspond aux droits sociaux dont disposent les individus (éducation, protection contre les risques collectifs, etc.) et qui participent à la cohésion sociale et à la productivité globale de la société¹⁰⁵.

C'est par la monnaie en tant qu'unité de compte et moyen de paiement, que s'articulent dettes privées et dette sociale. Elle permet à la fois leur unification mais également leur régulation dans le temps (Aglietta *et al.*, 1998). Dans la mesure où c'est principalement ainsi que sont assurées la cohésion et la reproduction de la société marchande, la monnaie moderne est expression de ces liens financiers composants essentiels du lien social. Cependant, si elle peut être cela, c'est parce qu'elle est acceptée par tous. Sachant que cette acceptation ne peut résulter ni d'une imposition par une autorité, ni des seuls calculs individuels, ce sont les sources de sa légitimité qui doivent être interrogées. Selon Aglietta et Orléan (1998 et 2002), la légitimité de la monnaie, c'est-à-dire son acceptation par tous, est à rechercher dans l'articulation de trois formes de confiance : hiérarchique, méthodique et éthique.

La confiance hiérarchique est attachée à l'autorité souveraine qui émet la monnaie. Elle est garante des règles d'usage de la monnaie et donc de la qualité des relations monétaires. La confiance méthodique a pour source la routine, c'est-à-dire la régularité des échanges monétaires de qualité. Elle porte sur les procédures qui sont mises en œuvre. Enfin, la confiance éthique porte sur l'adéquation des finalités des autorités monétaires et des valeurs qui ont cours au sein d'une communauté de paiement. Dans les sociétés modernes, la monnaie n'est légitime que si elle est semblable à contribuer au bien commun des membres de la société.

L'articulation de ces trois formes de confiance est la suivante : la confiance méthodique s'exprime au quotidien. Toutefois, elle est inférieure à la confiance hiérarchique dans la mesure où l'autorité monétaire – le plus souvent politique – à le pouvoir de changer les règles qui sont précisément l'objet de la confiance méthodique. Mais ce pouvoir de l'autorité souveraine est limité par la confiance éthique « *parce que la cohésion du tout social est elle-même subordonnée à une plus grande valeur : l'épanouissement individuel* » (Aglietta *et al.*, 1998, p. 28). Ces deux sources de confiance peuvent ainsi entrer en conflit notamment au sujet du financement de la dette sociale : « *son enjeu est la redéfinition des droits de citoyenneté qui sont au principe de l'expansion de la dette sociale* » (Aglietta *et al.*, 1998, p. 28). Dans la mesure où les droits sociaux attachés à la dette sociale sont la contrepartie

¹⁰⁴ Vallat (1999) montre que c'est lors de la Révolution Française que l'inversion du sens de la dette entre homme et État se fixe. Il cite ainsi le passage suivant du Rapport du Comité pour l'extinction de la mendicité de l'Assemblée constituante : « *Ainsi, chaque homme ayant droit à sa subsistance, la société doit pourvoir à la subsistance de tous ceux de ses membres qui pourront en manquer, et cette secourable assistance ne doit pas être regardée comme un bienfait, [...] elle est pour la société une dette inviolable et sacrée* ».

¹⁰⁵ Sur la notion de dette sociale comme fondement de la vie en société voir la doctrine du solidarisme de Bourgeois et notamment la présentation qu'en fait Paugam (2007b, pp. 14-17).

de la dette de la société vis-à-vis de ses membres, la nature de ce conflit est essentiellement politique.

Il apparaît donc que la monnaie moderne au travers de ses usages et des formes de confiance qui la légitiment est bien « *une représentation de la société comme totalité unifiée sous l'égide d'une hiérarchie de valeurs qui désignerait la commune appartenance des membres de la société* » (Aglietta et al., 1998, p. 24). Il y a bien continuité entre les monnaies anciennes liées au sacré et les monnaies modernes désacralisées comme le soulignait déjà Georg Simmel : « *L'idée que tout ce qui est étranger et inconciliable pour l'être s'unifie et se compense dans cette pensée divine, engendre cette paix, cette sécurité, cette richesse affective universelle liée à la représentation de Dieu et au sentiment de sa présence. Indubitablement, les sentiments suscités par l'argent ont dans leur domaine une analogie psychologique avec ses dernières* » (Simmel, 1999, p. 281).

C. La monnaie comme institution sociale

La monnaie moderne partage avec les monnaies anciennes les dimensions horizontales et verticales. Leurs manifestations ne sont pas totalement identiques néanmoins elles n'en modifient pas la nature fondamentale de la monnaie qui s'exprime précisément dans l'articulation de ses deux niveaux. Mais avant de préciser les implications de cette articulation, il nous faut revenir sur un point qui est sous-jacent aux éléments précédents mais qui n'a pas clairement été mis en lumière : le besoin de protection.

Sous la double influence de René Girard et de Karl Marx, Aglietta et Orléan (2002) élaborent les hypothèses « mimétique » et « monétaire », à partir desquelles ils montrent que la monnaie est l'expression d'un besoin de société et de protection. Dans la société marchande, ce besoin prend la forme d'un désir de richesse, « *la richesse étant définie comme ce qui permet de se mettre hors-jeu et, ce faisant, de se protéger contre les errements de la rareté* » (Aglietta & Orléan, 2002, p. 90). Autrement dit, la monnaie est ce qui permet de se protéger de l'incertitude marchande. En ce sens, les auteurs soulignent leur proximité avec la démarche de Keynes lorsqu'il analyse la préférence pour la liquidité des acteurs économiques inquiets face à un futur imprévisible. Cette protection dans les sociétés modernes dépend d'autant plus de la monnaie qu'une large partie des solidarités existantes dans les sociétés traditionnelles ont été fortement affaiblies comme le souligne Polanyi lorsqu'il décrit l'individu de la société marchande comme « *dépouillé de la couverture protectrice des institutions culturelles* » (cité par Aglietta & Orléan, 2002, p. 89). Toutefois, cela n'est en aucune manière une négation de la dimension hiérarchique de la monnaie.

La dimension hiérarchique en est au contraire absolument indispensable dans la mesure où la monnaie est fondamentalement ambivalente. Elle est d'une part lien social et promesse d'harmonie des échanges marchands et des relations sociales en canalisant les désirs d'acquisition des personnes et en entretenant l'idéal démocratique égalitaire grâce à la fiscalité. Mais d'autre part, précisément parce qu'elle est un moyen de règlement de l'ensemble des formes de dette, elle acquiert un pouvoir qui peut déclencher « *des crises qui sont des facteurs de désordre dans l'ensemble de l'économie* » (Aglietta & Orléan, 2002, p. 103). Il en découle que la monnaie ne peut être considérée et régulée comme une marchandise sans mettre en péril la cohésion et la reproduction de la société. C'est ce que Polanyi (1983) exprime lorsqu'il la qualifie de « quasi-marchandise ». Servet insiste sur ce point : « *l'institution monétaire ne peut fonctionner qu'en affirmant l'interdépendance de tous* » (Servet, 2006, p. 152).

Ce constat pose alors la question de l'accès à la monnaie ainsi que des possibilités de son usage par tous afin de participer à la chaîne de la dette qui est « *le lien social qui définit*

ce que sont les sujets dans telle ou telle société » (Aglietta et al., 1998, p. 21). Question qui passe par la prise en compte simultanée des dimensions horizontales et verticales de la monnaie.

Parce que dans sa dimension fonctionnelle-horizontale, la monnaie permet de lutter contre l'incertitude, et dans sa dimension hiérarchique-verticale, elle médiatise la contrainte sociale¹⁰⁶, Servet (2006) explique qu'aucun ordre monétaire ne peut fonctionner et s'imposer à ses acteurs-sujets sans l'articulation de cette double structuration. « *La dimension verticale est un ordre sous-jacent aux relations contractuelles et aux échanges. C'est le tiers invisible de toute relation en apparence bilatérale* » (Servet, 2006, p. 134). La dimension horizontale (les échanges) ne peut donc fonctionner sans la dimension verticale (légitimité de la monnaie). Mais cette dimension hiérarchique ne peut se concrétiser que par les pratiques monétaires quotidiennes des membres de cet ordre monétaire. Il y a donc toujours une articulation de ces deux niveaux et c'est précisément de cette manière que l'on peut comprendre la monnaie comme institution sociale.

Reprenant la définition d'une institution proposée par Corei (1995)¹⁰⁷, Guérin (2000) montre que la monnaie y correspond dans la mesure où elle ne se réduit pas à un instrument des relations horizontales mais correspond également à un ensemble de règles qui « *détermine l'appartenance de chacun à la société marchande* » (Orléan, 1998, p. 360). De plus, nous dit elle, la monnaie comme institution présente les trois caractéristiques suivantes : « *pratique durable et établie, déterminant les comportements tout en étant déterminée par eux, et par conséquent susceptible de se modifier au cours du temps* » (Guérin, 2000, p. 86).

Au terme de cette réflexion sur la nature et les fonctions de la monnaie, il apparaît qu'elle échappe à la conceptualisation proposée par la théorie économique orthodoxe dans la mesure où elle se développe à la fois dans des dimensions fonctionnelle et hiérarchique en tant qu'institution sociale. La monnaie structure le lien social. Elle est au cœur de la cohésion et de la reproduction de la société. Cependant, elle n'est pas figée. **Par l'évolution des valeurs partagées par les individus et de leurs pratiques, ainsi que par les décisions du politique, l'ordre monétaire se modifie et avec lui les modalités de protection et de participation de chacun par/à la société.** Ces évolutions ne sont pas le fruit d'un phénomène naturel mais, en grande partie, de rapports de force entre groupes sociaux ou catégories sociales. Ces rapports de force conditionnent les évolutions des arrangements institutionnels qui caractérisent un ordre monétaire donné et sont conditionnés en retour.

Ces évolutions peuvent s'étudier à différents niveaux¹⁰⁸. Compte-tenu de notre problématique, c'est du point de vue du rôle joué par les produits bancaires que nous nous placerons en analysant le processus de financiarisation des rapports sociaux.

Section 2. La financiarisation des rapports sociaux

Accéder et utiliser la monnaie est indispensable pour faire partie de la société. Elle est un élément essentiel du lien social. Cela est d'ailleurs encore plus vrai au sein des sociétés marchandes. Mais le rapport à la monnaie et aux instruments qui en sont le support n'est

¹⁰⁶ Ces deux fonctions de la monnaie sont également celles identifiées par Commons comme le montre Guérin (2000).

¹⁰⁷ Cf. note 8.

¹⁰⁸ Aglietta et Orléan (2002) proposent ainsi une analyse des évolutions de l'ordre monétaire et des formes de confiance qui le sous-tendent notamment au travers de l'étude des crises des systèmes monétaires.

pas figé, il évolue avec le temps. Ce sont ces évolutions institutionnelles que désigne le terme de financiarisation que nous allons étudier à présent.

Au sein des sociétés modernes, la financiarisation est généralement comprise comme une cause de destruction des liens sociaux traditionnels et d'une mise en péril de la cohésion sociale. C'est que, dans ces approches, financiarisation et marchandisation des liens sociaux sont souvent mêlées (§1). Afin d'éviter cette confusion qui nuit à l'analyse, nous partirons de la grille de lecture de la financiarisation proposée par Servet (2004, 2006) pour en proposer une évolution où sont notamment distinguées diffusion des produits bancaires et financiers et logique qui anime cette diffusion (§2). À l'aide de cet outil d'analyse, nous proposerons une mise en lumière des différentes formes de financiarisation afin d'en comprendre les implications pour la cohésion et la reproduction des sociétés (§3).

§1. La dénonciation d'une marchandisation et d'une destruction des liens sociaux

Lorsqu'il est question de l'influence de la monnaie et de la finance sur le développement des sociétés, il est souvent dénoncé son effet destructeur sur les rapports sociaux notamment en favorisant la marchandisation des moindres dimensions de la vie de tout un chacun. C'est dans cette optique que Perret (1999) inscrit son analyse.

Étudiant les phénomènes de monétarisation et de financiarisation, Perret les lie intimement à celui de marchandisation comme l'illustre sa définition de la financiarisation qui « *n'est autre que l'extension rapide et spectaculaire de la logique marchande au commerce intertemporel de l'argent* » (Perret, 1999, p. 35). La combinaison de ces trois phénomènes a alors pour conséquence d'accroître le rôle social de la monnaie au détriment de relations non-marchandes et non-monétaires. Il en identifie trois modalités : le développement des sphères d'intervention de la monnaie, le renforcement de son rôle d'évaluation et donc de décision, et son rôle facilitateur pour l'intensification de la concurrence qu'elle se développe entre les personnes, les entreprises ou les territoires. Il en résulte une perte de sens des relations familiales ou de proximité à mesure qu'elles sont perverties par l'introduction de la monnaie et plus généralement, de la vaste majorité des actions humaines qui n'ont plus pour moteur la dimension symbolique de la tâche accomplie mais la quête incessante de la richesse.

La monétarisation se traduit alors par une fragilisation du lien social d'autant plus qu'elle accroît « *la marginalisation et la dépendance économique des couches les plus défavorisées de la population* » (Perret, 1999, p. 71). Perret considère donc la monnaie comme une institution sociale qui « *reconfigure les rapports entre les hommes, la hiérarchie des valeurs et le sens de la vie sociale* » (Perret, 1999, p. 58). Ce faisant, il inscrit explicitement son analyse à la suite des travaux de Simmel (1999). Celui-ci montre comment la monnaie libère des dépendances anciennes et agit ainsi sur les formes des relations sociales, mais dans le même temps, est l'élément majeur de la réduction de la qualité en quantité permettant l'expression de la rationalité économique et l'extension des marchés. Cependant, plus que sur l'effet libérateur de la monnaie, c'est sur son rôle de vecteur de déshumanisation des relations, de leurs réduction à des relations matérielles qu'insiste Perret¹⁰⁹.

Ce qu'il dénonce finalement, c'est davantage le développement de la marchandisation permis par la diffusion de la monnaie. Il distingue ainsi parfois les deux phénomènes

¹⁰⁹ Cette critique des effets destructeurs de l'argent sur les relations sociales est également présente chez Marx (1967, 1969) où il dénonce le fétichisme de l'argent.

lorsqu'il réintroduit le Politique expliquant que « *contrairement à ce que laisse entendre Simmel, la dissociation du travailleur et de sa prestation n'est pas l'expression directe de la monétarisation mais le résultat d'une construction juridique du rapport social de travail* » (Perret, 1999, p. 60).

La lecture que propose Paul Dembinski (2006, 2008) de la financiarisation, proche de celle de Perret, en affine encore la dimension politique puisqu'il la comprend comme « *le processus de transformation systématique au cours duquel le principe organisateur articulé autour de la logique financière pénètre, en l'altérant fondamentalement, le système socio-économique occidental, y imprime sa marque et lui donne forme* » (Dembinski, 2008, p. 17). Bien que concentrée sur l'influence des marchés financiers, cette conceptualisation de la financiarisation met explicitement l'accent sur les valeurs qui sont véhiculées¹¹⁰. Elle se traduit par une démutualisation des modalités de protection permise par les évolutions technologiques mais surtout par l'individualisation des trajectoires sociales dont les stratégies individuelles de couverture du risque basée sur des produits financiers sont l'un des résultats.

Cette évolution est pour lui une remise en cause profonde des liens de confiance et de solidarité intergénérationnels et fait porter un risque global sur la cohésion et la reproduction des sociétés. « *La finance, c'est un pari sur l'avenir. Si l'avenir se bouche, il n'y a plus de pari, il n'y a plus de finance ! Voilà le scénario catastrophe [en cas de crise systémique], puisque vous avez toutes les dettes et les créances qui perdent leur raison d'être* » (Dembinski, 2006, p. 31). Cependant, au-delà des éléments factuels qui expliquent ce mouvement (progrès technologique, fin de la convertibilité or du dollar, crise pétrolière, question du financement des retraites), Dembinski insiste sur le fait qu'ils n'ont provoqué le phénomène de financiarisation qu'en raison de décisions politiques. Ainsi, indique-t-il à propos du développement de la retraite par capitalisation, « *c'est une vision bien sûr que l'on appelle technique mais qui est au fond idéologique* » (Dembinski, 2006, p. 29). La monnaie et plus largement la finance ne sont alors que la représentation de la hiérarchie de valeurs propre à une société donnée à un moment donné, diagnostic en parfait accord avec les éléments apportés par la section précédente.

Ces deux lectures complémentaires des évolutions de l'ordre monétaire – évolutions que nous regroupons sous le terme de financiarisation – sont représentatives de nombreuses analyses de leurs conséquences potentiellement destructrices sur le lien social. Elles présentent l'intérêt d'articuler, bien que de manières différentes, les questions de la monnaie, de la finance, des valeurs et du politique. Afin de rendre le processus à l'œuvre plus lisible et ainsi d'en comprendre les implications (principalement en termes d'exclusion bancaire), il convient de proposer une grille de lecture articulant explicitement ces différents éléments.

§2. Construction de notre grille de lecture

Servet (2004, 2006) propose selon nous la grille de lecture de la financiarisation la plus complète¹¹¹. Par financiarisation, ou plus précisément intensification de la financiarisation des rapports sociaux, Servet désigne « *un ensemble de contraintes à l'emploi des moyens de paiement et de règlement et au recours au crédit et à la protection contre les risques, contraintes qui agissent de façon différentes, directe ou indirecte, tant au Nord qu'au Sud. Elles s'imposent individuellement aux personnes et aux entreprises, et collectivement aux*

¹¹⁰ Dembinski (2006) parle de « financiarisation des mentalités » ou d'« univers mental relevant de la psychologie sociale ».

¹¹¹ Nous nous baserons pour notre analyse sur la présentation qu'il en donne dans son ouvrage le plus récent (Servet, 2006).

groupes sociaux » (2006, pp. 38-39). Ces contraintes agissent sur la cohésion sociale et sur les modalités de reproduction des sociétés. La financiarisation correspond donc aux évolutions connues par l'ordre monétaire au sein des sociétés marchandes, autrement dit aux évolutions des formes de l'institution monétaire au sein de ces sociétés.

Servet distingue quatre formes : la monétarisation des dépenses en est la forme élémentaire ; l'intensification de l'intermédiation des moyens de paiement, de l'épargne et des prêts, ainsi que l'évolution des modalités de protection sociale et contre les risques en sont les deux vecteurs principaux ; enfin la dernière forme en est la conséquence et correspond à « *l'essor d'une économie de placements et de spéculations* » (Servet, 2006, p. 40).

Avant de décrire plus précisément ce que recouvrent ces différentes formes (§3), il nous semble nécessaire d'apporter deux modifications à la grille de lecture proposée. Il ne s'agit pas de transformations radicales, néanmoins, les changements sont suffisamment significatifs pour que nous prenions le temps de les énoncer et de les justifier. Ils interviennent à deux niveaux et correspondent en partie à la mise à jour d'éléments implicites chez Servet. La première modification porte sur le découpage des différents stades. La seconde concerne la distinction entre diffusion des outils et logiques à l'œuvre.

A. Redéfinition du périmètre des différentes formes de la financiarisation

Par rapport au découpage précédent, la monétarisation (forme 1) reste inchangée. Nos modifications interviennent principalement sur les deuxième et troisième formes. Il nous semble en effet plus fructueux de déplacer le crédit et l'épargne de la forme portant sur l'intermédiation (forme 2) à celle portant sur les formes de protection sociale et contre les risques (forme 3). Bien que léger, ce changement n'est pas cosmétique car il modifie les « champs » sur lesquels portent ces deux formes.

Le crédit et l'épargne déplacés, la deuxième forme correspond à une évolution de la monétarisation portant sur les modalités de conservation (compte de dépôt) et de mise en circulation de la monnaie (moyens de paiement). Elle souligne l'intervention de l'intermédiaire bancaire entre l'origine des ressources (emploi, prestations sociales, etc.) et leur destination (dépenses).

Le crédit et l'épargne intégrés à la troisième forme, deux effets sont obtenus. D'une part, cela rend la prise en compte de l'évolution des modalités de protection plus complète dans la mesure où ils y participent tous deux. D'autre part, cela permet d'élargir cette dimension de la protection à la promotion c'est-à-dire aux moyens de financement pour réaliser un projet ou satisfaire un besoin pour lesquels les seules ressources monétaires disponibles ne suffisent pas¹¹².

Ce redécoupage rend plus claires les évolutions connues par ce qui est de l'ordre de la conservation et de l'utilisation de la monnaie détenue (forme 2), et par ce qui est l'ordre de la dette ou du lien financier pour satisfaire les besoins de protection et de promotion¹¹³ (forme 3).

¹¹² Concernant l'épargne, ce dernier point est un petit peu plus ambigu dans la mesure où l'argent est effectivement disponible. Toutefois, il s'agit tout de même d'une forme de budgétisation particulière par laquelle ces ressources sont soustraites à la consommation habituelle et mises de côté précisément pour ce type de situation. C'est une forme archaïque d'auto-assurance.

¹¹³ Nous empruntons cette distinction à Jean Drèze et Amartya Sen (1989), distinction que nous réutiliserons au sein de la deuxième partie de cette thèse pour définir l'objet de la prestation de services bancaires.

Quant à la quatrième forme de la financiarisation, nous la reprenons telle que la définit Servet. La montée des spéculations (forme 4) correspond à la fois à une évolution des modalités de protection (retraite par capitalisation) et de promotion (entreprise se finançant directement sur les marchés financiers). Elle modifie également les modalités de détention de l'épargne (placements boursiers) et potentiellement, si les prédictions théoriques des tenants du *free banking* se réalisent, les modes de paiement.

Tableau 8 : Les formes de la financiarisation

| Formes de la financiarisation | Description |
|--|---|
| Monétarisation (forme 1) | Contraintes à l'emploi de monnaie pour satisfaire un nombre croissant de besoins entendus au sens large |
| Intermédiation des modalités de conservation et de mise en circulation de la monnaie (forme 2) | Contraintes à l'emploi d'instruments bancaires pour l'emploi de la monnaie (compte de dépôt et moyens scripturaux de paiement) |
| Financiarisation des modalités de protection et de promotion (forme 3) | Contraintes à l'emploi d'instruments financiers pour répondre aux besoins de promotion et de protection (épargne, crédit, assurances, systèmes de protection étatiques, etc.) |
| Montée des spéculations (forme 4) | Contraintes à l'emploi d'instruments basés sur les marchés financiers (placements boursiers sous toutes leurs formes) |

Source : Élaboration personnelle.

L'articulation entre ces quatre formes est inchangée. La forme 1 est un préalable indispensable. Les formes 2 et 3 peuvent se développer indépendamment l'une de l'autre, néanmoins, elles entretiennent des liens étroits et se renforcent l'une l'autre. Enfin, la forme 4 découle des précédentes. Le développement d'une nouvelle forme n'interrompt pas celui de la ou des précédentes. Le schéma 4 donne à voir cet enchaînement.

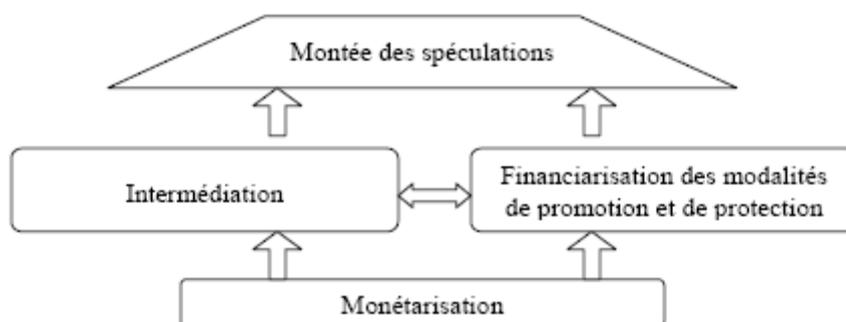


Schéma 4 : Articulation des différentes formes de financiarisation

Source : Élaboration personnelle.

B. Distinction des supports et des logiques

Notre seconde modification tend à rendre explicite la distinction entre diffusion de ces instruments monétaires et financiers et la logique qui anime cette diffusion. À l'instar de la description faite par Perret, l'analyse de la financiarisation réalisée par Servet insiste sur la diffusion simultanée de la logique marchande tout en pointant certaines de ses limites. Il nous semble qu'il est nécessaire de distinguer explicitement les deux. Comme le souligne Dembinski (2006, 2008), les risques que fait peser le développement des marchés sur la

société dans son ensemble sont liés à des décisions politiques et peuvent être combattus seulement par la mise en œuvre de mesures politiques.

Cette distinction entre en résonance avec l'articulation des dimensions fonctionnelles et hiérarchiques de la monnaie indispensable à la stabilité d'un ordre monétaire. Il n'y a pas en effet de loi naturelle qui impliquerait que la diffusion des instruments monétaires s'accompagne de manière inéluctable de la logique marchande. Servet est d'ailleurs sensible au risque de cette illusion : « *ce caractère de la monnaie comme lien se manifeste sous des formes et des modalités extrêmement diverses et, la totalité sociale étant largement occultée aujourd'hui au Nord et de plus en plus au Sud, les instruments monétaires y apparaissent bien plutôt comme vecteurs d'individualisation* » (2006, p. 115). La diffusion de ces instruments s'accompagne en effet d'adaptions qui limitent les effets de cette logique comme le souligne Zelizer quand elle affirme que « *l'argent n'est ni culturellement neutre, ni socialement anonyme : il peut tout à fait " corrompre " des valeurs et transformer des liens sociaux en nombre, même si les valeurs et les liens sociaux le transmutent en retour en lui donnant une signification et en l'inscrivant dans des schémas sociétaux* » (2005, pp. 51-52).

Mais surtout, s'il faut insister sur la distinction entre diffusion des instruments monétaires et diffusion d'une logique, c'est que son absence conduit à rendre invisible toute possibilité d'action politique (au sens large) par la mise en œuvre de ces mêmes instruments¹¹⁴. Dès lors, si leur diffusion s'accompagne de celle de la logique marchande, c'est avant tout en raison de la hiérarchie de valeurs qui caractérise les sociétés occidentales : la combinaison de l'individualisme et du néolibéralisme sont les principales causes.

Il est ainsi possible que la diffusion de ces mêmes instruments se fasse dans le cadre d'une autre logique qui ne considérerait pas le tout comme la simple somme des parties mais comme quelque chose qui les dépasse, logique que nous qualifions de « solidaire ». Elle se rapproche en cela du principe de réciprocité polanyien (Polanyi, 1975, 1983) qui implique la prise en compte de la totalité sociale et donc des relations de solidarité entre les différents intérêts que le principe de marché ne considère que d'un point de vue individuel (Servet, 2008)¹¹⁵. Le tableau 9 tente d'illustrer les implications de la mise en œuvre de logiques différentes pour les quatre formes identifiées.

Tableau 9 : Financiarisation et diversité des logiques à l'œuvre

¹¹⁴ Ces possibilités de réponse font l'objet du chapitre 9. Confrontés à d'autres problématiques que celle de l'exclusion bancaire des particuliers, Blanc (1998) au travers de certaines monnaies parallèles, Servet *et al.* (1999) au travers des systèmes d'échange local, Vallat (1999) au travers de la finance solidaire, Guérin (2000) et Servet (2006) au travers de la microfinance, ainsi que les divers rapports *Exclusion et liens financiers* du Centre Walras sont autant de contributions où sont explorées et évaluées ces formes de réponses qui recourent à des instruments financiers.

¹¹⁵ Nous revenons plus en détail sur le principe de réciprocité au cours du chapitre 9 et notamment l'encadré 57.

| Formes de financiarisation | Logiques à l'œuvre | |
|--|---|---|
| | Marchande | Solidaire |
| Monétarisation (forme 1) | Description de Perret (1999) | Systèmes d'échange local ¹¹⁶ |
| Intermédiation des modalités de conservation et de mise en circulation de la monnaie (forme 2) | Logique commerciale Ex. : la Société Générale | Logique coopérative Ex. : la Caisse d'épargne |
| Financiarisation des modalités de protection et de promotion (forme 3) | Logique assurantielle | Logique mutualiste |
| Montée des spéculations (forme 4) | Retraite par capitalisation | Produits éthiques |

Source : Élaboration personnelle.

Il ne s'agit que d'une esquisse de ce que peuvent être les oppositions de logiques. Ce que nous entendons souligner est que si la logique marchande prend le pas sur d'autre, c'est bien sûr parce que la monnaie rend cela possible par ses vertus quantificatives, mais c'est avant tout en tant que vecteur de la hiérarchie de valeurs dont elle tire sa légitimité.

La définition de la financiarisation proposée par Servet peut alors être reformulée de la manière suivante pour intégrer ces modifications. **La financiarisation correspond à un ensemble de contraintes à l'emploi d'instruments monétaires et financiers en évolution constante afin de satisfaire un éventail toujours plus large de besoins depuis la satisfaction de ceux quotidiens jusqu'aux besoins de promotion et de protection.** Ces contraintes s'imposent individuellement aux personnes et aux entreprises, collectivement aux groupes sociaux. Elles agissent de façons différentes, directes ou indirectes, tant au Nord qu'au Sud, et sont le reflet de la hiérarchie de valeurs qui caractérise les sociétés dans lesquelles elles prennent place. Ces contraintes agissent sur la cohésion sociale et les modalités de reproduction de ces sociétés mais elles sont en retour adaptées par les pratiques de leurs membres. La financiarisation est donc un phénomène dynamique. Dit de manière plus brève : **la financiarisation correspond aux évolutions connues par l'arrangement institutionnel qui caractérise l'ordre monétaire d'une société donnée à un moment donné.**

§3. Les formes de la financiarisation

Après avoir précisé l'architecture de la grille de lecture du phénomène de financiarisation des rapports sociaux, il convient de s'intéresser à ce que recouvrent précisément les quatre formes que nous avons distinguées¹¹⁷.

A. La monétarisation des dépenses

La monétarisation des dépenses correspond au recours contraint à la monnaie pour satisfaire un ensemble toujours plus vaste de besoins ou pour exprimer un nombre de plus en plus élevé de relations. En matière de besoin, il est aisé de constater que les modes de vie modernes laissent de moins en moins de place à l'autoconsommation et supposent de recourir à des biens et services extérieurs en contrepartie d'un paiement. Dans la majorité

¹¹⁷ Il s'agit ici de présenter la nature de ces quatre formes, les éléments d'application, notamment chiffrés, seront apportés dans la section suivante en appliquant cette grille de lecture à la situation de la France.

des cas, il s'agit de la substitution de relations marchandes à des activités ou relations qui échappaient à cette logique. Servet (2006) souligne d'ailleurs qu'une partie de ces besoins sont concomitants d'une élévation générale du niveau de vie. Il assimile alors le développement économique à la production de raretés instituées de biens et services¹¹⁸, la satisfaction de ces besoins sociaux artificiellement créés n'étant accessible qu'à ceux ayant un pouvoir d'achat suffisant.

Ces évolutions ne sont pas sans conséquences comme le soulignent Aglietta et Orléan : « *Derrière toute marchandise nouvelle, même la plus banale, se joue toujours une redéfinition des rapports sociaux antérieurs. C'est vrai de la voiture comme du téléphone. Dans les deux cas, il s'agit de transformer en rapport marchand des formes sociales traditionnelles de communication ou de transport autour desquelles s'organisait la vie sociale et où divers groupes puisaient des droits spécifiques et une reconnaissance sociale* » (2002, pp. 46-47). Mais cette marchandisation basée sur la monétarisation n'est pas sans limites.

Tout d'abord, la monnaie peut s'immiscer dans des sphères au sein desquelles elle était jusqu'alors absente sans pour autant introduire un rapport marchand. L'argent de poche distribué aux enfants n'est que rarement animé par une telle logique. Plus largement, la logique des échanges où intervient la monnaie ne se limite pas à celle marchande. Polanyi (1975, 1983) distingue relation marchande, de réciprocité et de redistribution¹¹⁹.

La relation de redistribution repose sur la centralisation des richesses par une autorité qui les redistribue à ses membres, comme le fait notamment l'État social. Guérin (2000) souligne qu'il est d'usage d'opposer les relations marchandes aux relations de réciprocité « *en insistant sur la dimension volontaire, contractuelle et égalitaire des premières, par rapport à la dimension obligée, statutaire et affective des secondes, la monnaie étant précisément l'instrument autorisant la neutralisation de l'échange* » (p. 78). Dans le cadre des relations de réciprocité, le paiement est compensatoire dans la mesure où il valide la relation et lui permet de se prolonger, alors qu'il est libérateur dans celui des relations marchandes qu'il est censé clore (Vallat, 1999). Mais même pour ces dernières les vertus neutralisatrice de la monnaie sont surestimées. C'est notamment le cas de relations marchande que l'on peut qualifier de « lien de clientèle » (Servet *et al.*, 1999)¹²⁰, le paiement ne clôt pas la relation et les partenaires peuvent entretenir un rapport hiérarchique. La circulation monétaire n'est donc pas synonyme d'expression de la logique marchande.

Ensuite, au côté de cette diversité de logiques, l'influence de l'introduction de la monnaie rencontre des limites qui tiennent aux cloisonnements monétaires mis en place par les personnes et déjà en partie évoqués.

Enfin, d'autres limites morales à l'extension de la monétarisation sont fixées par les sociétés elles-mêmes. C'est notamment le cas de ce qui touche à la personne humaine. « *Les corps sont en apparence soumis au droit de la personne humaine ; ils sont en fait généralement exclus du marché pour être collectivisés : l'État crée les conditions d'un don quasi-obligatoire de soi après trépas, si telle ou telle partie du corps est utile pour une greffe qui peut être source de profit* » (Servet, 2006, p. 46). Bien sûr des contre-exemples, comme

¹¹⁸ Sur ce point, voir Servet (1981).

¹¹⁹ Il est possible d'ajouter un quatrième principe d'intégration économique : le principe domestique caractérisé par l'entraide et le partage. Difficile à définir rigoureusement (Servet, 2008), nous le laissons volontairement de côté. Pour approfondir cette dimension, voir notamment les essais de Polanyi rassemblés par Michele Cangiani et Jérôme Maucourant (Polanyi, 2008).

¹²⁰ Cf. introduction générale.

le trafic d'organes, ou contradictions, comme le brevetage du vivant, existent, cependant, certains domaines continuent d'être consciemment exclus de la monétarisation d'une part, et de la marchandisation d'autre part.

Si elle ne peut être assimilée systématiquement à la marchandisation et si elle connaît des limites, la monétarisation des dépenses n'en est pas moins un phénomène qui rend chacun des membres de la société dépendant, et ce de manière croissante, de l'accès à la monnaie. Elle est en effet le moyen indispensable pour satisfaire un nombre toujours plus grand de besoins¹²¹.

B. L'intermédiation croissante des usages monétaires

Si la monétarisation est croissante, c'est aujourd'hui, dans les pays occidentaux, beaucoup moins la monnaie fiduciaire qui circule que la monnaie scripturale. Que ce soit pour conserver ses ressources financières ou effectuer un paiement, ce sont avant tout les produits bancaires que sont les différentes formes de comptes et de moyens scripturaux de paiement, qui sont mobilisées.

La bancarisation de la population, c'est-à-dire son équipement en produits bancaires, s'est traduite par l'entrée de ces produits au sein de l'ensemble des sphères qui avaient été préalablement monétarisées. Ainsi, l'argent de poche peut être versé par l'intermédiaire d'un virement bancaire depuis le compte des parents vers celui de leur enfant. L'intégration de ces produits par les particuliers est d'ailleurs à ce point développé qu'ils peuvent venir épouser le moindre aspect des arrangements propres à la vie familiale. Jan Pahl (1999), étudiant ces arrangements pour un couple où les partenaires ont tous les deux été préalablement mariés, parvient à dresser la « cartographie bancaire » de leur relation (schéma 5)¹²².

¹²¹ Ce constat ne réhabilite pas pour autant la mesure monétaire de la pauvreté. Si cette dimension de la pauvreté importe évidemment, elle présente toujours de graves lacunes. Outre les critiques portant sur la pauvreté de l'indicateur lui-même, il faut souligner que ce type de mesure devrait se placer dans une optique dynamique, ce que souligne Servet (2006), car à niveau de ressources moyen égal, la perception erratique des revenus aura des conséquences bien plus problématiques.

¹²² Les sommes indiquées sont en Livres Sterling.

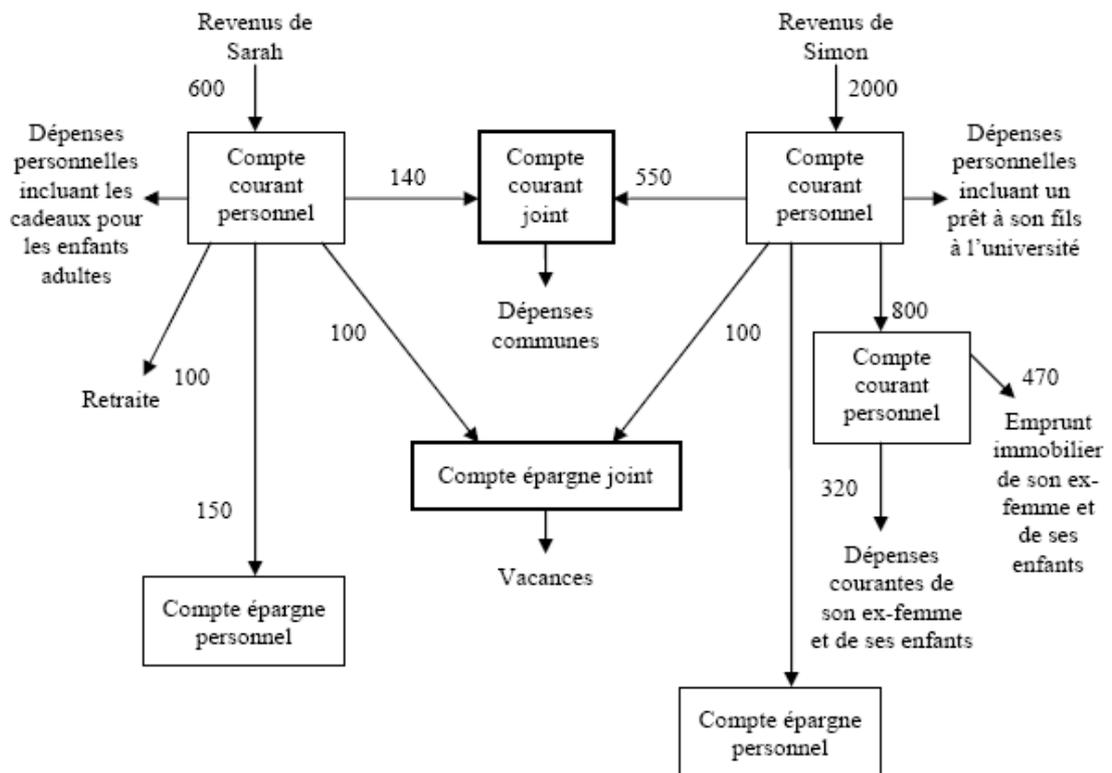


Schéma 5 : Cartographie bancaire d'une relation de couple

Source : d'après Pahl (1999, p. 64).

Cet exemple illustre à quel point les obligations sociales issues des histoires de vie des personnes, trouvent leur expression par l'intermédiaire des produits bancaires. Que ce soit les comptes bancaires ou les moyens de paiement scripturaux, ils se sont immiscés toujours plus loin dans les différentes facettes de la vie des personnes mais cette immixtion s'est accompagnée d'un marquage social. Comme on le voit au travers des différents comptes détenus individuellement et conjointement par ce couple, leur usage est précisément affecté. Dans d'autres couples, comme nos différentes enquêtes ont permis de le constater, le marquage peut se faire d'autres manières comme l'affectation du compte de madame pour les dépenses courantes et celui de monsieur pour les charges fixes, ou alors, ce sont certains outils qui sont utilisés pour des circonstances précises alors qu'ils ne le sont pas pour d'autres, etc.

Mais l'introduction de ces instruments n'est pas sans effet. Pahl (1999) souligne ainsi que les produits bancaires basés sur les nouvelles technologies (les différents moyens de paiement et de suivi des comptes à distance notamment) influencent potentiellement l'équilibre des pouvoirs au sein des couples. Les hommes, dit-elle, sont ainsi plus enclins à utiliser ces nouvelles technologies et acquièrent ou accroissent par là une forme de pouvoir sur leur conjointe en contrôlant ses dépenses.

Plus largement, la diffusion de ces produits implique un rapport à l'argent et des modes de gestion qui diffèrent de celui en espèces et supposent la faculté de gérer un budget devenu abstrait. Ceux qui n'y parviennent pas subissent des conséquences à différents niveaux, depuis la stigmatisation jusqu'aux coûts financiers directs et indirects de ces difficultés, difficultés d'autant plus fortes que ces produits sont devenus la norme.

Cette intermédiation implique également de satisfaire à l'évaluation du prestataire bancaire. **Il ne suffit plus de parvenir à obtenir des ressources monétaires, il faut également être accepté par l'établissement qui vend ces différents produits et parvenir à se soumettre aux règles de fonctionnement qu'il fixe.** C'est également par là – dans l'octroi puis le fonctionnement de ces outils – que peut s'exprimer la logique marchande. En ce sens, le statut des établissements (commercial, coopératif ou postal) peut jouer un rôle sur la place donnée à cette logique.

C. La financiarisation des besoins de promotion et de protection

À la suite de Keynes et de son analyse de la préférence des acteurs pour la liquidité, Aglietta et Orléan (2002) ont montré que dans les sociétés marchandes, la monnaie était désirée par tous en raison de ses qualités protectrices face à l'incertitude radicale de ce type de sociétés. C'est en effet principalement monétairement, ou plus précisément financièrement, que s'exprime la protection, tant les modalités traditionnelles que sont les solidarités de proximité notamment entre voisins ou les formes de charité comme celles religieuses, ont été affaiblies (Servet, 2006). En matière de promotion, Dembinski souligne également que *« l'économie de l'Occident s'est fondée sur des relations de confiance, et cela de génération en génération, à commencer par les entreprises familiales qui ont été le pivot du système économique et social. Comme tout a été financiarisé, ces liens ont été distendus. Le grand-père d'aujourd'hui, plutôt que transmettre à son petit-fils les millions qu'il a en banque pour qu'il monte son entreprise, préfère les déposer en banque et pousser son petit-fils à demander au banquier un crédit. La sécurité pour l'un, le service de la dette pour l'autre »* (2006, p. 32).

Que ce soit le besoin de protection ou de promotion, ils ont tous deux été largement assumés par l'État de manière directe et indirecte au cours du XX^e siècle. Dans le cadre de la dette sociale dont il tire sa légitimité, il a organisé des systèmes de protection étatique : *« les prélèvements directs sur les revenus des personnes ne constituaient qu'une fraction des ressources de ces systèmes d'assurance sociale contre la maladie, les handicaps et la vieillesse. L'État sous des modalités diverses assurait l'équilibre financier de ces institutions par transferts de prélèvements de type fiscal sur les travailleurs et les entreprises ou sur l'ensemble des contribuables »* (Servet, 2006, p. 52). De la même manière, en matière de promotion, l'État a apporté un soutien décisif aux établissements bancaires coopératifs afin qu'ils financent certains secteurs précis de l'activité économique comme l'agriculture ou les petites et moyennes entreprises. C'est ainsi la société, au travers de l'État, qui assurait, avec plus ou moins d'efficacité, la protection et la promotion de ces membres.

Toute proportion gardée, il y avait, et il y a toujours, une similitude entre le sacrifice traditionnel à l'égard des dieux en espérant leur protection et le paiement de l'impôt qui permet à l'État de remplir sa dette sociale. C'est ce que souligne Servet : *« lorsqu'un contribuable acquitte aujourd'hui ses impôts, ce n'est pas seulement un paiement de services rendus par l'État ; est aussi en jeu le lien de subordination d'un sujet ou la solidarité républicaine d'un citoyen. L'impôt est un lien social »* (2006, pp. 130-131). Néanmoins, si l'impôt avait déjà perdu son caractère sacré, l'individualisation croissante des trajectoires et l'amélioration des technologies ont conduit à une démutualisation progressive des modalités de protection et de promotion.

Les établissements bancaires et d'assurance, souvent encouragés par l'État, proposent ainsi des produits individualisés de protection contre le risque faisant prévaloir la logique assurantielle sur celle mutualiste ou par répartition. Parallèlement, les modalités de

financement des besoins de promotion connaissent également une individualisation de l'évaluation du risque et une moindre intervention des pouvoirs publics¹²³. Ces évolutions font reposer l'ampleur de la protection disponible et des opportunités accessibles sur les choix et possibilités individuels. Pour les moins riches, la réduction du nombre de dispositifs animés par une logique égalisatrice de redistribution, a pour conséquence directe une protection minimale et un accès aux sources de financement extrêmement réduit ou coûteux.

Toutefois, il est intéressant de remarquer que cette forme de financiarisation peut se faire selon deux logiques différentes. **La calculabilité accrue permise par le monnaie autorise certes une meilleure connaissance des coûts et avantages individuels de la protection, mais le choix de faire un usage individualisant ou non de cette information résulte de décisions politiques.**

D. La montée des spéculations

Cette dernière forme de la financiarisation est le prolongement direct des précédentes. En effet, elles « *engendrent une accumulation financière qui donne des capacités considérables de spéculation à vaste échelle* » (Servet, 2006, p. 56). Ajoutées à cela les causes technologiques, structurelles et politiques soulignées plus haut par Dembinski (2006, 2008), il apparaît que les marchés financiers occupent une place déterminante au sein des sociétés financiarisées par l'interdépendance globale qu'ils alimentent. « *La spéculation n'est donc pas un aspect accessoire du système, elle lui est consubstantielle* » (Dockès, 2002, p. 105), tout en étant également son talon d'Achille en raison des crises qu'elle engendre.

Correspondant en théorie à une gestion de l'incertitude ne reposant que sur les libres relations contractuelles, ces marchés financiers peuvent donc être vus comme la forme la plus avancée de la dette de vie. Cela fait courir deux principaux risques à la cohésion et à la reproduction des sociétés.

Le premier est de détourner une partie des entreprises de l'investissement productif au profit de celui spéculatif en raison du montant des profits potentiels (Servet, 2006). Quant à celles qui ont ouvert leur capital à la bourse, elles sont soumises à des exigences de retour sur investissement particulièrement élevées précisément en raison de leur mise en concurrence avec d'autres formes d'investissements. Tout cela a des conséquences sur l'activité économique réelle et donc l'emploi, et participe d'une économie de rentiers.

Le second porte sur les risques systémiques en cas d'explosion des bulles spéculatives dont la crise des *subprimes* donne une illustration. L'interconnexion à l'échelle mondiale des différentes places financières mais également l'implication des banques, entreprises et ménages au travers de leurs pratiques respectives de refinancement, d'investissement boursier, ou de retraites par capitalisation, impliquent qu'un effondrement des marchés financiers aurait des répercussions extrêmement fortes jusque dans la vie quotidienne des personnes.

C'est donc une contradiction que de penser le fonctionnement des marchés financiers en dehors du politique. Face au risque de crise systémique dont les conséquences pourraient alors être sans précédent pour la cohésion et la reproduction des sociétés, la seule réponse possible est politique. C'est ce que concluent Aglietta et Orléan (2002) lorsqu'ils considèrent le principe d'indépendance des banques centrales qui a accompagné l'introduction de l'euro : « *Cette affirmation de l'autonomie du sujet est radicalement incomplète. Elle ne saurait satisfaire le besoin primaire de protection que les individus*

¹²³ Pour une analyse détaillée de ces évolutions au Royaume-Uni voir Knights (1997).

recherchent dans la monnaie . Ce besoin peut certes être défini par les catégories générales de la stabilité, de la croissance et de la justice, toutes nécessaires pour que les individus soient capables d'exercer des libertés réelles. Mais la réalisation de ces normes passe par des conditions collectives qui sont autant de droits sociaux dont la définition est politique. Car ces droits sociaux, dont la contrepartie est la dette de la société vis-à-vis de ses membres, affectent la légitimité de la monnaie. On peut alors penser qu'à la première crise sérieuse dans l'espace de l'euro, des institutions politiques de nature fédérale seront mises en place » (pp. 334-335).

La présentation de ces différentes formes de la financiarisation montre comment chacune d'elles affectent à sa manière la cohésion et la reproduction de la société et sont en retour modifiées ou adaptées par les pratiques des personnes. Mais ce qui ressort également et qu'il faut garder en mémoire tout au long de cette thèse, c'est l'interdépendance qui les caractérise. Si elles sont ici distinguées par souci de clarté, elles correspondent en fait à l'évolution de l'ordre monétaire dans son ensemble. En anticipant sur la fin de notre réflexion, il apparaît que les conséquences négatives de la financiarisation pour la cohésion et la reproduction des sociétés, que sont l'exclusion bancaire et plus largement l'exclusion financière, ne peuvent être combattues qu'en les abordant dans le cadre d'une réflexion systémique. C'est cela qu'expliquait déjà Polanyi (1983) en refusant à la monnaie le statut d'une marchandise qui puisse être régulée par le marché. C'est également dans cette voie que les auteurs que nous avons mobilisés jusqu'à présent placent leurs réflexions (Aglietta & Orléan, 1998, 2002 ; Servet, 2006). On peut donc s'interroger sur le développement d'une nouvelle tendance au désencastrament de l'économie par l'intermédiaire des évolutions connues par l'ordre monétaire.

Section 3. Les étapes de la financiarisation en France

Le processus de financiarisation a rendu l'accès aux produits bancaires, depuis le compte jusqu'au crédit, rigoureusement indispensable en France pour mener une vie normale. De par sa nature institutionnelle, cette évolution n'est pas le résultat d'un processus naturel obligatoirement efficient mais bien davantage le fruit de rapports de force entre groupes sociaux et des choix opérés dans le passé. Afin de rendre ces évolutions visibles et surtout d'en comprendre la dynamique, cette troisième section analyse le processus de financiarisation principalement du point de vue des produits que nous considérons dans le cadre de l'exclusion bancaire des particuliers.

Pour cela trois périodes sont distinguées : celle des fondations qui va du XIX^e au milieu du XX^e siècle (§1) ; celle de l'accélération de la financiarisation sous contrôle étatique depuis les années 1950 jusqu'aux années 1980 (§2) ; et enfin, celle pour laquelle il convient de se poser la question d'un nouveau désencastrament potentiel qui s'étend des années 1980 à aujourd'hui (§3).

§1. Du milieu du XIX^e siècle à 1950 : les fondations

Si le XIX^e siècle est marqué par l'une des formes de financiarisation, c'est principalement par la première : la monétarisation. Comme en témoignent les romans de Zola ou la parution en 1900 de *Philosophie de l'argent* de Simmel (1999), l'argent se diffuse progressivement au sein de la société, diffusion qui s'accélère significativement avec le développement de la révolution industrielle et du salariat au cours de la seconde moitié de ce siècle.

En revanche, la diffusion des comptes bancaires et autres moyens scripturaux de paiement (forme 2) reste confidentielle en dépit de l'apparition de l'ancêtre des mandats postaux en 1817. Au début du XIX^e, parmi les particuliers, seules l'aristocratie et la grande bourgeoisie s'adressent à des établissements bancaires, les maisons de « Haute Banque » (Bonin, 1992), et principalement pour des opérations de placements financiers. Néanmoins, cette époque est tout de même le temps des balbutiements du développement du crédit et de l'épargne populaire (forme 3).

A. Les balbutiements du crédit de trésorerie

Le premier véritable rapport entre clientèle populaire et institution de crédit est à rechercher du côté des monts-de-piété. Si le premier établissement français de ce type date de 1577, c'est en 1777 que l'autorité politique, Louis XVI, crée par lettre patente le mont-de-piété de Paris « *pour soulager les sujets du Roy dans leurs affaires domestiques et pour assister les négociants afin qu'ils puissent éviter la honte et le dommage des saisies* » (cité par Gelpi & Julien-Labruyère, 1994, p. 164). Cette finalité de secours est réaffirmée par la loi du 6 février 1804 dont le but premier est de prévenir l'usure mais qui attribue surtout, officiellement, l'exclusivité de l'activité de prêt sur gage aux établissements autorisés à condition qu'ils ne le fassent qu'au bénéfice des pauvres. Tel qu'il est pensé et promu, ce type de crédit est donc destiné à permettre aux démunis de faire face aux aléas de la vie par eux-mêmes.

Cependant, les classes populaires ne sont pas les seules à solliciter les services des monts-de-piété. Les commerçants et petits industriels sont nombreux à y recourir pour de petites sommes qu'il ne serait possible d'obtenir par l'intermédiaire d'un prêt bancaire, d'autant plus que le fait de s'endetter reste extrêmement mal vu à cette époque. C'est donc officiellement autour de ces établissements que s'organise tout au long du XIX^e siècle l'accès au crédit des particuliers. Mais à leur côté existe tout un ensemble de possibilités auxquelles recourent les particuliers : usuriers, dettes chez les commerçants¹²⁴, et même prêts accordés par de riches paysans (Bonin, 1989).

Parallèlement à ce mouvement, il faut également souligner que se développent à partir de la fin du XIX^e siècle, les prémices de ce qui sera le crédit à la consommation dans un but d'équipement : la vente par abonnement (Gelpi & Julien-Labruyère, 1994 ; Chatriot, 2006). Il s'agit d'une forme de crédit où le client paie le quart de l'achat à effectuer et rembourse le reste par mensualités. Cette méthode se diffuse progressivement au sein des grands magasins, toutefois, c'est après guerre que les véritables bases du crédit à la consommation sont posées avec les débuts de la diffusion de l'automobile. En raison de leur coût extrêmement élevé, Citroën en 1919, Renault en 1924 et Peugeot en 1928 créent leur propre société dédiée de crédit en partenariat avec un établissement bancaire. En 1939, le quart des voitures est ainsi acheté à crédit.

B. L'épargne populaire comme outil de « conversion philosophique » des classes populaires

En matière d'épargne, la principale date est sans doute 1818 avec la création de la Caisse d'épargne à l'initiative des frères Delessert. Le but est de permettre aux « classes populaires » de se prémunir contre les risques de l'existence en se constituant une épargne. Ceci est à cette époque totalement impossible car le montant minimal d'une épargne placée

¹²⁴ « *Carnet chez l'épicier, l'ardoise chez l'aubergiste ou la double encoche chez le boulanger* » (Gelpi & Julien-Labruyère, 1994, p. 181)

en titre de la dette publique représentait le salaire annuel d'un ouvrier qualifié auquel il faut ajouter les droits de gardes que les banques prélèvent sur les dépôts reçus (Haut Conseil du secteur financier public et semi-public, 2001). La visée populaire de la Caisse d'épargne semble être une réussite puisqu'en 1838, 42 % des épargnants sont des ouvriers (ce qui inclut les petits patrons payés à la pièce), 21 % des domestiques et 7 % des employés (CDC, 1999).

Mais ce succès des caisses d'Épargne est principalement dû à l'intervention de l'État. C'est leur reconnaissance en 1835 en tant qu'établissement privé d'utilité publique et le soutien de l'État qui sécurisent les particuliers et accélèrent leur développement (Haut Conseil du secteur financier public et semi-public, 2001). Alors qu'il n'y a qu'un peu plus de 150 caisses en 1835, elles sont 365 en 1850 et 550 en 1900 (CDC, 1999). À l'origine de leur succès, c'est également l'État qui contribue au ralentissement de leur croissance en autorisant La Poste à collecter l'épargne populaire en milieu rural à partir de 1875 puis sur l'ensemble du territoire en 1881.

Les pouvoirs publics sont donc un acteur essentiel de la structuration du crédit à la consommation par l'intermédiaire du prêt sur gage, mais aussi et surtout de la diffusion voire même de l'acclimatation des « classes populaires » aux pratiques d'épargne parées de nombreuses vertus moralisatrices (encadré 9).

Encadré 9 : Épargne populaire et morale économique

Le lien entre épargne et morale est particulièrement fort à cette époque. C'est ainsi sur ce thème et à partir de cet outil que sont souvent enseignées les mathématiques : il est en effet demandé aux enfants de calculer la somme dont disposerait un ouvrier qui aurait placé sur son livret d'épargne, l'équivalent de ce qu'il a dépensé en tabac et alcool pendant l'année (De Blic & Lazarus, 2007). C'est également ce registre que mobilise cet administrateur des Caisses d'épargne en 1832 : « *On ne saurait trop dire, ce qui se dépense chaque année dans les jeux, à la loterie, c'est effrayant. Il faudrait engager les chefs d'atelier à obliger les ouvriers à mettre une partie de leurs gages à la caisse d'épargne et à ne prendre à leur service que ceux qui auraient un livret* » (CDC, 1999, p. 123).

Le livret d'épargne est donc l'outil d'une moralisation économique des pratiques débutée sous l'État monarchique de 1816 à 1848 et poursuivie par le Second Empire (1852-1870) et d'une forme de contrôle social. C'est ce que dénonce avec force Proudhon (Vallat, 1999) : une volonté d'« embourgeoiser » l'ouvrier par l'intermédiaire de l'épargne et ainsi de l'éloigner des « *classes dangereuses* » (Castel, 1995). La traduction concrète de cela se retrouve dans le patronage industriel : ce sont les patrons qui mettent en œuvre une forme de « protection sociale » pour les ouvriers, sans intervention de l'État conformément à la doctrine libérale. En contrepartie, les ouvriers doivent se conformer au règlement d'atelier. L'épargne ouvrière est souvent imposée par ce règlement et les versements à la Caisse d'épargne reportés sur le livret ouvrier. « *Par cette méthode on "fixe" l'instabilité ouvrière* » (Vallat, 1999, p. 290).

C. La mise en place des bases du système bancaire

À l'instar du livret d'épargne encadré par l'État et véhiculant ses valeurs, il existe à la même époque un foisonnement d'expériences éphémères qui mettent en œuvre des formes de solidarités financières inspirées de doctrines variées. Les plus marquantes sont la Banque du Peuple créée par Proudhon en 1849, la Société du crédit au travail fondée par Béluzé en 1863 et d'inspiration socialiste ou encore en 1865 la Caisse d'escompte des

associations populaire de Walras (Vallat, 1999). Alors que ces premières tentatives de crédit populaire échouent, la financiarisation de la société se développe en raison des besoins de financement liés à la révolution industrielle que la « Haute Banque » ne peut satisfaire.

Pour y faire face, l'État favorise la création de banques privées par la suppression progressive des contraintes (notamment par les lois de 1863 et 1867). Ces réformes constituent les bases de la « banque moderne » (Zollinger & Lamarque, 1999 ; Brun-Hurtado, 2005) et permettent notamment la création du Crédit Industriel et Commercial en 1859, du Crédit Lyonnais en 1863, et de la Société Générale en 1864. Banques privées qui vont connaître un véritable essor : le Crédit Lyonnais par exemple disposait de 26 guichets en 1878, 192 en 1900 et 374 en 1913 ; il accueillait 15 000 déposants en 1870, 70 000 en 1880 et 693 000 en 1914 (Bouvier, 1968 cité par Gloukoviezoff & Lazarus, 2005). C'est également à cette période que s'établit la distinction entre banque d'affaires, banque de dépôts et établissement à statut légal spécial dont font partie les établissements coopératifs. Ces derniers vont apparaître progressivement face aux carences des deux précédents.

En dépit de leur essor, tant les banques d'affaires que les banques de dépôt ne s'aventurent pas à financer la majorité de la population, notamment celle issue du monde paysan ainsi qu'une partie des commerçants et artisans. Ce sont ces besoins de financement professionnel qui vont être à l'origine de la seconde vague du crédit populaire et poser les bases du mouvement coopératif en France, mouvement qui sera par la suite à la pointe de la bancarisation de la clientèle populaire.

Inspirées par les modèles établis par Raiffeisen pour le crédit coopératif agricole ou par Schulze-Delitzch pour le crédit coopératif industriel¹²⁵, une multitude d'expérimentations locales apparaissent progressivement dans toute la France, le plus souvent à l'initiative du mouvement religieux. Notamment, la première Banque populaire apparaît à Angers en 1878, et la première caisse de Crédit Agricole à Poligny (Jura) en 1884. Ces initiatives vont être rapidement soutenues par le pouvoir politique qui voit là un moyen d'emporter l'adhésion de la paysannerie qui représente alors un poids électoral considérable et de la petite bourgeoisie urbaine et rurale afin de réduire « *la base sociale des monarchistes, encore puissants, et de faire face à la classe ouvrière montante, sensible aux idéaux socialistes* » (Richez-Battesti *et al.*, 2005, p. 10). Cette proximité avec l'État s'accroît encore à mesure que ces établissements sont instrumentalisés par celui-ci pour répondre aux besoins économiques et sociaux¹²⁶. Bien qu'ils conservent leur statut coopératif, leur activité est progressivement spécialisée et réglementée en contrepartie d'avantages destinés à assurer leur pérennité¹²⁷. Les organes centraux dont l'État les dote en sont alors la traduction organisationnelle (encadré 10).

Encadré 10 : Établissements coopératifs et tutelle étatique

L'État a progressivement doté les établissements coopératifs d'organes centraux destinés à gérer les financements publics prenant essentiellement la forme de prêts bonifiés. C'est ainsi qu'en 1921 est créée la Caisse centrale des Banques Populaires, en 1926 la Caisse nationale du Crédit Agricole et en 1938 la Caisse centrale du Crédit Coopératif. C'est le refus de cette

¹²⁵ Voir Vallat (1999) pour une présentation détaillée des deux modèles.

¹²⁶ Les banques populaires se voient ouvrir une ligne de crédit de 100 millions de francs en 1919 afin de favoriser la reconversion des artisans et commerçants démobilisés tandis que les caisses de crédit agricole sont dotées d'avantages fiscaux afin qu'elles favorisent le financement de l'agriculture.

¹²⁷ Ils reçoivent un certain nombre de privilèges fiscaux concernant notamment l'exemption de l'impôt sur les bénéfices, de la patente, de l'impôt sur le revenu des valeurs mobilières, etc. (Richez-Battesti *et al.*, 2005).

tutelle étatique qui conduira à la formation du Crédit Mutuel, principalement en Bretagne et en Alsace, alors que ses origines sont largement communes avec le Crédit Agricole. La Caisse centrale du Crédit Mutuel date seulement de 1958.

Si elle est limitée dans la mesure où il n'existe pas de contrainte à l'emploi d'un compte ou de moyens de paiement scripturaux, la financiarisation est bien à l'œuvre tout au long du XIX^e siècle et au début du XX^e. Plus particulièrement, les mutations économiques et sociales notamment liées à la révolution industrielle, mettent en avant la dimension protectrice et promotionnelle des liens financiers. Pour la « classe populaire », c'est alors principalement l'épargne, et plus précisément le livret distribué par la Caisse d'épargne et La Poste, qui apporte une réponse. Son taux de détention passe ainsi de 36 % de la population en 1910, à 40 % en 1920, 42 % en 1930 et 47 % en 1939 (CDC, 1999).

Surtout, et c'est ce que nous avons essayé de souligner, **les caractéristiques de la financiarisation tout au long de cette période sont le reflet d'une intervention étatique forte traduisant les luttes entre groupes sociaux qui influent ou tentent d'influer sur la hiérarchie de valeurs propre à la société de cette époque.** C'est donc dans le cadre de la soumission au politique et/ou, pour une large partie du mouvement coopératif, à l'autorité religieuse, que le processus de financiarisation pose les bases du système bancaire français et de ses rapports avec la clientèle de particuliers.

§2. 1950-1980 : l'accélération de la financiarisation sous le contrôle de l'État

La période qui s'étend du lendemain de la seconde Guerre Mondiale jusqu'aux années 1980 est marquée par une forte accélération du mouvement de financiarisation. Cette évolution se fait sous le contrôle étroit de l'État qui en est un acteur direct ou indirect. Après avoir rationalisé et réorganisé le secteur bancaire coopératif au cours de l'entre-deux guerres, il nationalise en 1945 la Banque de France et les quatre premières banques de dépôts¹²⁸ et réglemente étroitement l'ensemble de l'activité bancaire¹²⁹. C'est donc un secteur bancaire sous tutelle étatique qui devient le pivot de la croissance des Trente Glorieuses.

A. Société de consommation et monétarisation

La monétarisation dont nous avons vu qu'elle s'était développée au cours du XIX^e siècle s'accroît encore avec les transformations profondes des modes de consommation de la population. C'est l'époque où se diffusent largement l'automobile et les biens d'équipement ménager et où apparaissent les premiers supermarchés (1957) et hypermarchés (1963). Rapidement les besoins de base comme l'alimentation parviennent à être satisfaits et se sont alors de nouvelles fonctions de consommation (comme l'hygiène et les soins, les transports et télécommunications, etc.) qui se développent traduisant ainsi la

¹²⁸ Crédit Lyonnais, Société Générale, Comptoir national d'escompte, Banque nationale pour le commerce et l'industrie (ces deux dernières fusionneront en 1966 pour former la Banque nationale de Paris). Il ne reste dans le secteur privé que des banques de dépôt de taille très modeste ainsi que les banques d'affaire mais qui voient un commissaire du gouvernement être placé auprès d'elles (Haut Conseil du secteur financier public et semi-public, 2001).

¹²⁹ Les banques privées avaient été jusqu'alors relativement peu encadrées. En 1941, le gouvernement de Vichy a mis fin à l'ère libérale et doté le secteur bancaire d'un statut particulier en accord avec les corporations de l'époque (Brun-Hurtado, 2005). En 1945, la distinction banque de dépôt – banque d'affaire est inscrite dans la loi et le Conseil national du crédit encadre la concurrence interbancaire afin de permettre le financement de la reconstruction du pays.

marchandisation des modes de vie (Langlois, 2005)¹³⁰. Ainsi, entre 1950 et 1957, la consommation augmente de 40 % (CDC, 1999).

Cette marchandisation peut s'illustrer par les évolutions de l'autoconsommation. En matière d'alimentation, elle représente encore 6,4 % de la consommation des ménages en 1956 (l'alimentation en représente 40 %). Toutefois des différences significatives existent entre catégories socioprofessionnelles (tableau 10).

Tableau 10 : Coefficient budgétaire pour l'alimentation en 1956

| CSP | Aliments achetés | Autoproduction | Total |
|-----------------------------------|---------------------|----------------|-------------|
| Exploitants agricoles | 30,2 | 25,8 | 55,6 |
| Salariés agricoles | 43,6 | 14 | 57,6 |
| Artisans | 40,2 | 3,5 | 43,7 |
| Prof. libérales et cadres sup. | 26,8 | 0,4 | 27,2 |
| Employés | 43,7 | 1,3 | 45 |
| Ouvriers | 46,7 | 3,7 | 50,4 |
| Inactifs | 46,3 | 4,3 | 50,6 |
| Total | 40 | 6,4 | 46,4 |

Source : Langlois (2005, p. 75).

C'est avant tout au sein du monde agricole que l'autoconsommation alimentaire est présente. Elle est plus faible pour le reste de la population dont le mode de vie est davantage urbain même si les liens ville-campagne et les jardins ouvrier y participent. Simon Langlois (2005) précise que l'autoconsommation est également présente chez les ouvriers mais elle porte davantage sur les services liés au bricolage. Il souligne également que l'autoconsommation paysanne ou ouvrière permet de dégager des ressources pour l'achat de biens durables. Bien qu'encore présente à la fin des années 1970, elle se réduit à mesure que se développe un mode de vie urbain éloigné du monde rural.

Le développement de la société de consommation correspond donc à une monétarisation et à une marchandisation de nouveaux aspects de la vie sociale appelant de manière croissante des réponses financiarisées.

B. Une financiarisation des besoins de promotion et de protection encadrée par l'État

La période des Trente Glorieuses marque une intensification sans précédent de la troisième forme de financiarisation organisée ou mise en œuvre par l'État, aussi bien pour satisfaire les besoins de promotion notamment en termes d'équipement des ménages, que ceux de protection face aux aléas de la vie.

Concernant le besoin de promotion, les conditions économiques moins favorables à l'épargne qu'au recours au crédit (forte croissance, forte inflation, plein emploi) se traduisent par un doublement de l'endettement des ménages entre 1949 et 1958 puis son triplement de

¹³⁰ Entre 1950 et 1965, la consommation affectée aux fonctions « hygiène et soins » est multipliée par 7,8, et par 6,8 pour la fonction « transports et communications » (Langlois, 2005, p. 65).

1959 à 1966 (CDC, 1999)¹³¹. Satisfaire une telle demande suppose que le secteur bancaire évolue. On assiste ainsi à la création de Sofinco en 1950 puis de Cetelem en 1953. Le Crédit Lyonnais ouvre la voie des prêts personnels en 1959 et sera rapidement imité jusqu'aux Caisses d'épargne qui se voient autorisées en 1971 à distribuer ce type de crédits. Mais c'est l'État qui en reste le maître d'œuvre dans la mesure où il bonifie une partie des prêts, encadre les taux d'intérêt (créditeur et débiteur) à partir de 1963, et fixe un taux plafond (taux de l'usure) à partir de 1966 (loi du 28 décembre). Ainsi, alors que le crédit était au XIX^e siècle un outil de protection pour les « classes populaires », il devient outil de promotion comme l'était l'épargne notamment par sa finalité d'accession à la propriété. En retour, il est l'objet de critiques soulignant à nouveau la relation intime qu'entretiennent la financiarisation et la hiérarchie de valeurs propre à une société donnée (encadré 11).

Encadré 11 : Consommation et crédit et hiérarchie de valeurs

À l'instar des critiques émises par Proudhon au sujet du livret d'épargne (destiné à « embourgeoiser » l'ouvrier et à l'éloigner des « classes dangereuses »), le crédit et le mode de consommation qu'il permet, sont à leur tour critiqués pour leur caractère aliénant et le moyen de contrôle social qu'ils représentent. Pour Jean Baudrillard (1968, 1972) l'endettement permet ainsi de pallier la faiblesse des salaires et le remboursement interdit la revendication de peur de perdre son emploi.

De la même manière, c'est par une modalité financiarisée que va s'organiser, dès 1945¹³², le système de protection sociale¹³³ et donc la satisfaction du besoin de protection. L'État-providence qui se met progressivement en place est la traduction de l'évolution de la hiérarchie de valeurs qui prévalait avant guerre. Si l'individualisme n'est pas fondamentalement remis en cause, le rôle protecteur du collectif est réaffirmé : la dette de vie sous la forme de dette sociale trouve là une expression concrète. En effet, en dépit de faiblesses¹³⁴, le système de protection sociale est animé par une logique qui le distingue clairement de la logique marchande. C'est ce que souligne Merrien : « *Alors que le système d'assurance purement privé est fondé sur le calcul des risques, le système idéal-typique d'assurance sociale écarte cette comptabilité au profit d'un système de solidarité nationale. Chacun, quelle que soit sa classe de risque, cotise au même taux. Les cotisations ne sont pas fonctions des risques, mais – du moins en partie – fonction du revenu* » (pp. 847-848).

L'analyse de la financiarisation des besoins de promotion et de protection (forme 3) au cours des Trente glorieuses souligne ainsi que ce processus ne s'accompagne pas mécaniquement d'une plus grande marchandisation. La logique à l'œuvre n'est que

¹³¹ Sur la période 1955-1956, ces crédits sont consacrés pour près de 50 % d'entre eux à l'automobile, pour 16 % aux appareils ménagers, pour 13 % aux véhicules à deux roues et pour 9 % aux postes de radio et de télévision qui font leur apparition (Langlois, 2005).

¹³² Les prémices de la Sécurité sociale se trouvent dans deux lois de 1928 et 1930 qui rendent obligatoire l'affiliation à un régime d'assurance sociale dont la Sécurité sociale est en fait la généralisation à grande échelle.

¹³³ Nous n'en faisons ici qu'une description sommaire, ce champ de la financiarisation n'étant qu'indirectement lié à la problématique de l'exclusion bancaire des particuliers. Pour plus d'informations voir l'ouvrage dirigé par Paugam (2007a) et plus particulièrement les chapitres de Robert Boyer (2007), François-Xavier Merrien (2007) et Bruno Palier (2007).

¹³⁴ Les principales critiques tiennent à la place centrale accordée à l'emploi laissant sans protection ceux qui ne peuvent cotiser ou ne sont pas liés à un ayant droit (Merrien, 2007) et celle accordée aux solidarités professionnelles catégorielles privilégiant « *la solidarité et la redistribution (par le biais de la mutualisation du risque) à l'intérieur d'un même groupe social* » au détriment de la recherche de « *l'égalité de tous ou de la disparition de la pauvreté* » (Palier, 2007, p. 855).

très modérément marchande pour les premiers en raison du contrôle étatique direct et indirect, et ne l'est pas du tout pour les seconds totalement organisés par les pouvoirs publics. Mais réaliser de telles transformations implique que les financements nécessaires soient disponibles (crédits et transferts sociaux). C'est cette nécessité qui explique le développement de la bancarisation des particuliers et donc l'intensification de la deuxième forme de financiarisation.

C. Bancariser la population pour financer la croissance

L'économie des Trente Glorieuses est une économie d'endettement, les entreprises finançant leurs investissements par le recours au crédit bancaire. Il importe donc que les établissements bancaires aient des ressources suffisantes pour faire face à la hausse des besoins des entreprises. Dans le même temps, l'État est lui aussi confronté à des difficultés pour financer les investissements indispensables à la modernisation des infrastructures du pays dans la mesure où le taux d'épargne des ménages tend à se réduire avec la croissance de la consommation (CDC, 1999).

La réponse à ce défi est trouvée par la bancarisation des ménages français. L'objectif est double. En contraignant les particuliers à déposer leurs ressources sur des comptes, on a permis aux établissements bancaires d'en disposer pour octroyer davantage de crédits. Pour l'État, l'idée est, d'une part, d'orienter une partie de ces ressources vers des produits d'épargne permettant de financer ses investissements, et d'autre part, de mieux contrôler les salaires versés et ainsi d'améliorer l'efficacité de la fiscalité. Afin de mener ce projet à bien l'État agit à la fois en direction des clients, de l'organisation du secteur bancaire et des caractéristiques de l'offre bancaire (Tableau 11).

Tableau 11 : Mise en œuvre de la bancarisation des particuliers par l'État

| | |
|-------------------------|--|
| Clients | L'État donne à l'ensemble de la population les mêmes droits au regard des banques en votant en 1965 l'autonomie bancaire complète des femmes qui obtiennent alors le droit de gérer elles-mêmes leurs biens propres ¹³⁵ . Obligation de la domiciliation et de la mensualisation des salaires. Débutées au milieu des années 1960, ces mesures aboutissent à une obligation légale en 1973 pour la domiciliation ¹³⁶ et en 1978 pour la mensualisation. Alors que seulement 10 % des salaires étaient versés mensuellement en 1969, ils sont 75 % en 1972 (Bonin, 1989) L'État rend obligatoire la perception des prestations sociales par l'intermédiaire d'un compte bancaire en 1978. |
| Secteur bancaire | Les réformes Debré en 1966-1967 suppriment la distinction entre banques de dépôts et banques d'affaires et rendent caduque l'obligation d'autorisation préalable pour l'ouverture de guichets afin de permettre aux banques d'être au plus près de la population. Les banques coopératives voient leur contrainte de spécialisation réduite ce qui les conduit à diversifier leur activité, et donc leurs ressources, sans pour autant perdre leurs avantages qui sont la contrepartie de leur activité en direction des clientèles rurales et de particuliers. Les Caisses d'épargne sont autorisées en 1978 à ouvrir des comptes de dépôt à leur clientèle et à leur octroyer des carnets de chèques. |
| Produits | Instauration de la gratuité du chèque en contrepartie de l'absence de rémunération des comptes de dépôt. En matière d'orientation de l'épargne, le livret B et les produits d'épargne logement sont créés en 1965 ¹³⁷ , et le « livret bleu » distribué par le Crédit Mutuel ¹³⁸ en 1975. Le livret A dont le taux de détention est encore quatre fois supérieur à ceux des comptes de dépôt à la fin des années soixante-dix, voit ses caractéristiques modifiées afin d'en rendre l'utilisation plus pratiques en 1967 (cf. encadré 6). |

Source : Élaboration personnelle.

Par ces différentes mesures, l'État a non seulement été l'architecte de la bancarisation massive de la population mais également son déclencheur. Progressivement, le recours aux comptes de dépôt et moyens de paiement scripturaux est rendu, si ce n'est obligatoire, au moins difficilement évitable. En contrepartie, l'accès à ces services a été facilité¹³⁹ autant que possible et leur coût limité. Ainsi, alors que les ménages français n'étaient que 17 % à détenir un compte de dépôt ou un livret bancaire (hors livret A) en 1966, ils sont 62 % en 1972 puis 92 % en 1984 (Bonin, 1992).

Cette intensification fait émerger la problématique de l'exclusion bancaire sous la forme où nous la connaissons aujourd'hui. La transition entre gestion en espèces et gestion intermédiée entraîne un nouveau rapport à l'argent qui n'est pas sans créer des difficultés pour une partie de la population. En témoignent, les débats de la fin des années 1970 relatifs à la croissance de l'émission de chèques sans provision (difficultés d'usage) conduisant les banques à retirer non seulement le chéquier de leur client mais souvent à leur clôturer leur compte de dépôt (difficultés d'accès). Ces clients se trouvaient par la suite bien en peine pour s'en voir ouvrir un autre auprès d'un établissement bancaire concurrent. La sensibilisation à cette question réalisée par les associations de défenses des consommateurs est l'un des éléments qui ont influé en 1984 dans la définition d'un droit au compte explicitement ouvert aux personnes interdites bancaires.

¹³⁹ Ces réformes enclenchent notamment une « course aux guichets » qui voient leur nombre passer de 7 776 en 1967 à 15 133 en 1975 (Bonin, 1989).

Les trois premières formes de la financiarisation ont donc connu une forte accélération au cours des Trente Glorieuses¹⁴⁰. Se sont ainsi substituées des relations mettant en jeu des flux financiers à des relations qui s'exprimaient jusqu'alors d'autres manières. C'est notamment le cas concernant les retraites qui voient un flux financier, expression de la solidarité nationale, se substituer partiellement ou totalement aux solidarités familiales. **Cette intensification de la financiarisation s'explique à la fois par les changements liés aux modes de vie et de consommation mais également par l'action de l'État qui l'a orientée et organisée dans le but d'assurer autant que possible la cohésion et la reproduction de la société.** Toutefois, la transformation du contexte économique à la fin des années 1970 remet en partie en cause les choix effectués.

§3. De 1980 à aujourd'hui : vers une nouvelle « transformation » polanyienne ?

Suite au double choc pétrolier, la société française est confrontée à une réalité très différente de celles des Trente Glorieuses. Le principal symptôme en est le chômage : alors qu'il ne touchait que 400 000 personnes en 1974, il atteint le million dès 1977 et son taux ne descendra plus sous la barre des 8 % jusqu'à aujourd'hui, autorisant à parler d'un chômage structurel (CERC, 2006). Ce changement de contexte radical n'interrompt en aucune manière le processus de financiarisation. En revanche, alors qu'il avait été jusque là en grande partie encadré, pour ne pas dire mis en œuvre, par l'État, il est profondément remis en cause durant la période qui s'étend des années 1980 à aujourd'hui.

A. Une monétarisation toujours plus poussée

Bien qu'avec un rythme de croissance moins soutenu¹⁴¹ suite au ralentissement économique, la consommation continue de croître et de s'étendre en raison du développement de nouveaux produits (comme ceux liés à la communication) et services (notamment les services à la personne). La monétarisation poursuit donc son intensification transformant les modes de vie des français. De ce point de vue, trois principaux changements exercent leur influence (CERC, 2006).

Le premier changement tient au développement d'un mode de vie plus urbain et d'une mobilité résidentielle accrue. Le deuxième porte sur l'accroissement du travail féminin dont le taux d'emploi passe de 66,8 % en 1993 à 72,9 en 2005 (30,7 de ces emplois sont à temps partiel en 2005). Enfin, le troisième correspond aux changements connus par la structure familiale en raison de la croissance du nombre des divorces et du développement du nombre des familles monoparentales. Alors qu'elles ne représentaient que 2,9 % des ménages et 9,3 % des ménages avec enfant(s) en 1968, les familles monoparentales en représentaient respectivement 7,4 % et 17,4 % en 1999.

Ces trois principaux changements conduisent à modifier les modes de consommation et à accentuer le phénomène de monétarisation. En effet, ils remettent en cause l'efficacité de la solidarité familiale et de voisinage et affectent le budget des ménages en conduisant à satisfaire un nombre croissant de tâches non plus dans le cadre du ménage ou de ces solidarités de proximité mais par le recours au marché. C'est ce phénomène que décrit Jean-Hugues Déchaux (2007) lorsqu'il étudie l'entraide familiale : « *le père à qui l'on*

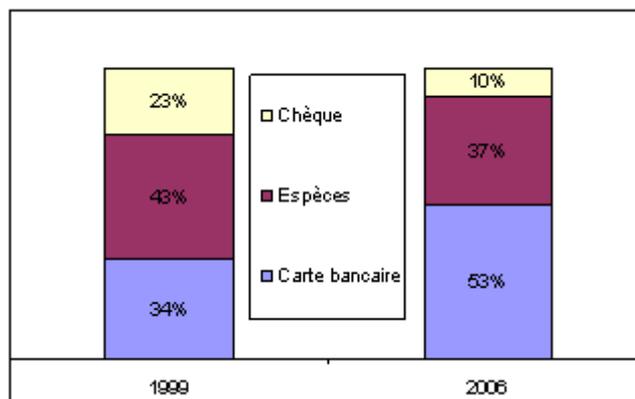
¹⁴⁰ C'est également à cette époque que débute le développement des marchés financiers, cependant ils sont trop éloignés de notre problématique pour que nous développons cet aspect de la financiarisation.

¹⁴¹ Alors que la consommation augmentait en moyenne de 5,3 % par an entre 1960 et 1974, elle ne croît plus que de 2,6 % par an entre 1974 et 1984, de 1,7 % par an entre 1986 et 1993 et de 1,9 % par an entre 1994 et 2000 (Langlois, 2005).

demande conseil , la mère qui cuisine, la fille qui aide à faire le ménage, la sœur qui garde l'enfant, toutes ces personnes peuvent être remplacées par des appareils et des services disponibles sur le marché (télévision et internet, four micro-onde et plats préparés, aspirateur et appareils ménagers, nourrices, garderie ou baby-sitter). La diversification de la gamme des services offerts, y compris dans le domaine des services aux personnes (garde, soin, conseil divers), renforce cette tendance. Si d'autres formes d'aide familiale restent à un niveau élevé (soutien moral, aide pour les démarches administratives), c'est qu'elles ne sont pas en concurrence directe avec la sphère marchande » (p. 212).

B. Les établissements de crédit au cœur de la vie des particuliers

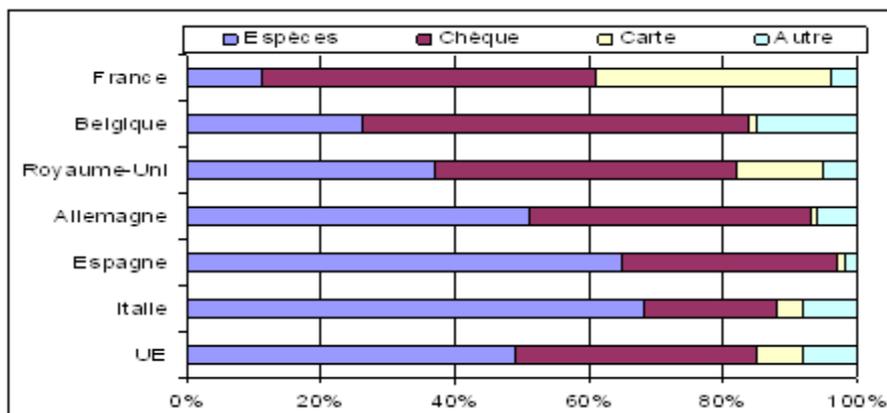
L'intensification de la deuxième forme de financiarisation (l'intermédiation) entamée au cours des Trente Glorieuses, se poursuit rendant les établissements de crédit rigoureusement incontournables. Alors qu'en 1966, l'accès au compte de dépôt était le fait d'une minorité, 92 % des ménages en détenaient déjà un en 1984 (Bonin), et près de 99 % en 2001 (Daniel & Simon, 2001). Un tel niveau fait de la France l'un des pays où le taux d'accès au compte est le plus élevé au monde. De la même manière, les moyens de paiement scripturaux et principalement le chèque et la carte bancaire prennent le pas sur les espèces. C'est ce que révèle l'évolution récente des moyens de paiement utilisés pour une dépense de 25 euros pour laquelle carte bancaire et chèque passent de 57 % à 63 % en 7 ans (graphique 1).



Graphique 1 : Évolution du modes de paiement utilisé pour une dépense de 25 euros

Source : FBF (2006).

Pour un paiement de 100 euros cette fois, le mode de paiement choisi illustre à quel point la France est aujourd'hui une société financiarisée en comparaison de ses principaux voisins européens (Graphique 2).



Graphique 2 : Comparaison internationale des modes de paiement utilisés pour une dépense de 100 euros

Source : d'après données Eurobaromètre 63.2 (2005).

Les Français sont ainsi les européens qui ont le moins recours aux espèces (11 %) pour ce type de règlement au sein de toute l'Europe (la moyenne européenne est de 45 %). Ils sont également les premiers utilisateurs de chèques en raison notamment de sa gratuité au point que plus d'un sur deux en Europe est émis en France (Eurobaromètre 63.2, 2005).

La large diffusion de ces moyens de paiement scripturaux participe de la définition de normes rendant la vie de ceux qui en sont exclus, quelle qu'en soit la raison, beaucoup plus difficile. Mais ces normes ne sont que temporaires dans la mesure où les progrès techniques conduisent au développement de nouvelles formes de paiement et à leur diffusion progressive à l'ensemble de la population. C'est actuellement le cas pour les paiements par Internet qui sont aujourd'hui relativement répandus, ce le sera dans un avenir très proche pour les paiements par téléphone mobile¹⁴².

Ce recours de plus en plus courant aux produits bancaires se constate également en matière de crédit à la consommation bien que sa diffusion soit relativement lente depuis 1990. La proportion de ménages endettés passe ainsi de 50,9 % en 1990 à 52 % en 2008 et celle des ménages ayant utilisé le découvert bancaire au moins une fois dans l'année passe de 22,5 % à 24,1 % (Mouillart, 2008). Si l'on s'intéresse plus précisément aux ménages endettés au titre des crédits de trésorerie, ils sont un tout petit peu plus d'un tiers dans cette situation en 2008 (contre près de la moitié au Royaume-Uni). Cet endettement se fait par l'intermédiaire des banques de détail qui distribuent découvert, prêts personnels et crédit *revolving* soit directement à leurs clients, soit par l'intermédiaire de leurs filiales que sont les établissements spécialisés de crédit¹⁴³.

¹⁴² Il est à noter que la principale chaîne de supermarché d'Allemagne offre depuis 2007 à ses clients de payer leurs achats avec leur doigt. Il s'agit de recueillir l'empreinte digitale des clients afin de débiter leur compte. Il n'y a donc pas d'utilisation de carte ou de chéquier. Sachant que 25 % des clients recourent déjà à ce mode de paiement peut-on considérer l'emprunte digitale comme un mode de paiement scriptural ?

¹⁴³ En 2003, les deux premiers acteurs français étaient le Crédit Agricole-LCL (32 % de parts de marché dont 14,1 % grâce au réseau, 7,4 % *via* Sofinco et 4,5 % *via* Finaref) et la BNP-Paribas (19,6 % de part de marché dont 6,3 % par le réseau et 13,2 % grâce à Cetelem) (Pastré, 2006). Il faut ajouter que depuis, Cetelem a pris le contrôle de Cofinoga autre « grand » de la distribution de crédit à la consommation. Bien que leur activité reste marginale en volume, il faut souligner la persistance des pratiques de prêt sur gage : les monts-de-piété devenus Crédits municipaux continuent d'offrir cette possibilité d'accès au crédit notamment, même si elles sont loin d'être les seules, aux classes populaires au sein desquelles la population récemment immigrée est fortement représentée.

Compte-tenu de ces éléments, il serait possible de conclure qu'en dépit de la fin des Trente Glorieuses, le processus de financiarisation a poursuivi son intensification à l'identique. S'il a effectivement continué à s'intensifier, la logique à l'œuvre s'est en revanche profondément modifiée.

C. La mise en retrait de l'État

Telle que nous l'avons analysée, la hiérarchie de valeurs qui caractérise la société française des Trente Glorieuses fait du collectif, au travers de l'État, l'acteur essentiel de la protection de ses membres. À ce titre, il est légitimement intervenu dans le domaine financier pour organiser le secteur bancaire ainsi que les diverses formes de solidarités nationales inscrivant les individus dans des « *collectifs protecteurs* »¹⁴⁴ (Castel, 2003).

Face aux effets conjugués de l'instabilité liée à l'effondrement du système monétaire de Bretton-Woods et de l'internationalisation des échanges au niveau européen et mondial, l'efficacité de l'État a été remise en cause offrant alors aux idées néolibérales une légitimité et la possibilité de s'exprimer. La conséquence est double : d'une part, l'État n'est plus considéré comme un acteur économique direct efficace et d'autre part, les coûts de la protection sociale, et donc la dette sociale, sont considérés comme des charges qui limitent l'efficacité économique des entreprises. Ce renversement idéologique produit des conséquences profondes à la fois en matière bancaire et de protection sociale.

1. La libéralisation du secteur bancaire

Bien que la décennie quatre-vingt débute par une vague de nationalisations, les leviers d'intervention de l'État sur le secteur bancaire sont singulièrement remis en cause à partir de la loi bancaire de 1984. On peut ainsi citer : la fin progressive de l'encadrement du crédit entre 1985 et 1987, la privatisation par étapes à partir de 1986 puis réaffirmée en 1993 de l'ensemble des établissements précédemment nationalisés, la déspecialisation des établissements bancaires coopératifs et la perte de leurs privilèges qui y étaient associés suite aux lois bancaires de 1984 et 1996, l'ouverture à la concurrence de nouveaux acteurs nationaux et internationaux, la réforme Bâle II qui individualise les méthodes d'évaluation du risque et de provisionnement en fonds propre, etc.

L'objectif de ces réformes menées par l'État est de moderniser le système bancaire qui a été durement atteint au début des années quatre-vingt par les effets du second choc pétrolier (Grafmeyer, 1992), puis par la crise de l'immobilier au début des années 1990. Le résultat attendu de cette libéralisation est l'intensification de la concurrence entre intermédiaires financiers et ainsi un financement plus efficace de l'économie (Richez-Battesti & Gianfaldoni, 2006). C'est donc bien pour des raisons similaires à celles de l'intervention étatique des Trente Glorieuses que se mettent en place ces réformes à la philosophie opposée. Toutefois, au travers des rationalisations que connaît l'activité bancaire ainsi que le renouvellement des stratégies commerciales qui l'accompagnent, une partie de la clientèle va être confrontée à des difficultés bancaires qui composent le processus d'exclusion bancaire.

2. Des protections de plus en plus individualisées

En matière de protection sociale, les politiques néolibérales ne remettent pas en cause la financiarisation des besoins de protection mais elles en transforment la logique. Au

¹⁴⁴ Ces collectifs protecteurs dépassent le cadre des solidarités financières que nous avons étudiées. Il s'agit par exemple des règles portant sur les conditions de travail et de rémunération négociées par les syndicats et non par chaque salarié considéré isolément.

sein d'un système basé sur une logique mutualiste ou par répartition, elles introduisent progressivement une logique assurancielle « *paraissant laisser à chacun la liberté du degré opportun de ses transferts intertemporels et de protection contre les risques* » (Servet, 2006, p. 53).

C'est cette dynamique qu'identifie Bruno Palier (2007) lorsqu'il analyse les effets des réformes portant sur les assurances-chômages (1992 et 2001), les retraites (1993 et 2003) et les dépenses de santé (1995 et 2004). Leurs résultats sont de deux ordres. D'une part, la solidarité qui animait ces systèmes de par leur dimension redistributive est remise en cause au profit de la responsabilité individuelle. D'autre part, le nombre de personnes couvertes ainsi que le niveau des prestations versées sont réduits. Alors que les risques sociaux sont multipliés par la « crise de la société salariale » (Castel, 1995, 2003) et que les solidarités de proximité ont été fragilisées¹⁴⁵, l'affaiblissement des protections collectives conduit à rechercher des réponses financiarisées auprès de dispositifs animés par une logique marchande.

De manière pragmatique, de nombreuses personnes confrontées à des variations de revenus ou à la survenue d'imprévus recourent déjà au crédit de trésorerie, principalement les crédits *revolving* et les découverts bancaires à condition d'y avoir accès. Documenté internationalement (Knights, 1997 ; Sullivan *et al.*, 2000 ; Ramsay, 2003), nous pouvons également illustrer notre propos par l'annonce faite au mois de juin 2007 par Swiss Life du lancement en partenariat avec Sofinco d'un crédit *revolving* destiné au financement des dépenses de santé ayant trait aux soins dentaires, à l'optique ou aux prothèses auditives. D'une certaine manière, nous retrouvons là le crédit aux particuliers tel qu'il était envisagé au XIX^e c'est-à-dire une forme de secours pour ceux qui se trouvent démunis face aux aléas de la vie.

De manière davantage institutionnalisée, le développement de la retraite par capitalisation ou l'encouragement à souscrire à des assurances complémentaires et à se constituer une épargne de précaution à moyen et long terme correspondent à ce changement radical. Non seulement, la gestion du risque est dépendante des stratégies que chacun adopte et, bien entendu, des moyens financiers pouvant y être consacrés (les plus pauvres et donc les plus vulnérables ayant le moins de moyens pour se protéger), mais de plus ces produits sont distribués par des établissements soumis à des impératifs de rentabilité. Cela revient à dire que les produits financiers qui ne sont pas rentables ou pas suffisamment ne sont pas maintenus ou proposés à la clientèle, quand bien même ils répondent à ses besoins (Knights *et al.*, 1994).

Enfin, il faut ajouter que la gestion « privée » des risques repose de manière croissante sur la quatrième forme de financiarisation que nous ne faisons qu'évoquer ici : la montée des spéculations. Dès lors, c'est faire reposer la cohésion et la reproduction de la société sur la capacité des acteurs des marchés financiers à se coordonner dans un sens favorable au bien commun. Que ce soient les travaux d'Aglietta et Orléan (1998, 2002), Dembinski (2006, 2008) ou Servet (2006), tous démontrent les dangers d'une telle situation en l'absence d'une autorité souveraine, représentation du collectif.

3. L'actualité d'une nouvelle transformation ?

¹⁴⁵ L'entraide familiale et de voisinage, si elle existe encore, voit son efficacité fortement réduite. Cela s'explique par le développement des familles monoparentales ou recomposées pour lesquelles le potentiel de soutien est limité, et par le fait que l'entraide « en nature », de loin la plus importante au sein des classes populaires, se trouve extrêmement fragilisée par les transformations des modes de vie (Déchaux, 2007).

La financiarisation telle qu'elle s'est développée au cours des vingt-cinq dernières années conduit donc à réinterroger l'articulation du politique et de l'économique, ou plus précisément nous concernant, du politique et du financier. C'est déjà le cas depuis quelques années au Royaume-Uni (Knights, 1997) et ça l'est de manière croissante en France¹⁴⁶. On peut alors se demander si ces évolutions n'ont pas certains traits communs avec la « Transformation » polanyienne. En effet, Polanyi (1983) étudie l'extension du libéralisme économique (son idéologie et ses modes de régulation) conduisant à une autonomisation de la sphère économique de celle politique. En raison de ses conséquences sur la cohésion et la reproduction de la société, elle aboutit à un contre-mouvement qui prend une forme totalitaire : la Grande Transformation.

D'une manière similaire, le néolibéralisme a également pris appui sur le libéralisme politique pour diffuser son idéologie et ses modes de régulation dont les marchés financiers paraissent être au cœur. Et là encore le politique est progressivement dépourvu de sa souveraineté¹⁴⁷ dans un nombre toujours plus élevé de domaines laissant la place à une régulation marchande de rapports qui y échappaient précédemment. Les proximités nous paraissent suffisantes pour voir là une parenté dans les processus à l'œuvre. Toutefois, nous ne pousserons pas plus avant ce raisonnement¹⁴⁸. Ce qui nous importe ici, c'est de souligner deux éléments.

Le premier est que la financiarisation n'est qu'un outil de cette Transformation. Elle peut tout aussi bien être animée par une logique qui reconnaît la nécessité du financement de la dette sociale et la légitimité du collectif comme se fut le cas au cours des Trente Glorieuses, que par une logique opposée niant la légitimité de la dette sociale et faisant reposer sur les seuls choix individuels la réalisation du bien commun. Si la financiarisation rend effectivement possible l'adoption de l'une ou l'autre de ces logiques, elle n'en est que l'expression.

En revanche, et c'est là le deuxième élément, **la concomitance de l'intensification de la financiarisation et de la domination de l'idéologie néolibérale est à l'origine du développement du phénomène d'exclusion bancaire et plus largement d'exclusion financière**. C'est parce que les liens financiers assurant de manière croissante la protection et la participation de chacun à la société sont régulés selon une logique toujours plus marchande que les difficultés bancaires d'accès et d'usage se développent et participent au processus d'exclusion sociale. Si ce phénomène n'a fait son apparition que récemment dans le discours politique, plusieurs lois depuis 1984 et la libéralisation progressive du secteur bancaire, ont tenté d'en limiter les effets socialement dévastateurs, témoignant ainsi de l'apparition de ses premiers symptômes (droit au compte en 1984 puis en 1998, service bancaire de base en 1998 et en 2001, prévention et règlement des situations de surendettement en 1989, 1995, 1998 et 2003). Si le rôle de l'État est profondément remis en question au cours de cette période, il continue d'intervenir pour tenter plus ou moins efficacement de limiter les effets des manifestations pathologiques du phénomène de financiarisation.

¹⁴⁶ Voir sur ce sujet les réflexions menées sur le développement de comptes-épargne attribués à la naissance à chaque nouveau-né et abondés initialement par des fonds publics et privés (et parfois par d'autres versements jusqu'à la majorité de son détenteur) afin qu'il dispose à l'âge adulte d'un capital lui permettant d'envisager le financement de ses études ou de son projet professionnel (pour les États-Unis voir Schreiner *et al.* (2005), pour la France voir Damon (2007).

¹⁴⁷ C'est l'État lui-même qui se départit de sa souveraineté. Il ne s'agit en rien d'un processus « naturel ».

¹⁴⁸ Nous revenons sur cette question au cours de la dernière section du Chapitre 3. Sur l'actualité de l'analyse polanyienne voir notamment Roustang (1998) ou Servet (2008).

Conclusion du chapitre 2

L'analyse détaillée du processus d'intensification de la financiarisation montre que ce phénomène correspond aux évolutions institutionnelles connues par l'ordre monétaire propre à une société donnée. Cet ordre monétaire correspond à l'articulation des dimensions horizontales et verticales des relations coordonnées par la monnaie. Il intègre les dimensions fonctionnelles et hiérarchiques de la monnaie et, partant, il correspond aux règles et normes qui régissent l'accès et l'usage du fait monétaire. Ainsi, quand l'ordre monétaire se modifie, les modalités d'expression de l'appartenance sociale de chacun se modifient.

Que ce soit les besoins de base ou les besoins de protection et de promotion, les modalités de leur satisfaction ont impliqué de manière croissante le recours aux produits bancaires. En effet, après une première phase de diffusion de la monnaie à des sphères de la vie sociale toujours plus nombreuses, c'est le recours contraint aux produits des intermédiaires financiers qui impose de nouvelles règles et normes. Ainsi, nous avons vu comment la protection, besoin social essentiel, trouve une forme d'expression largement monétaire. Mais cette expression se modifie au gré de l'intensification de la financiarisation.

Si le recours à l'épargne et au crédit au cours du XIX^e correspond davantage à des balbutiements, le développement de l'État-providence à partir de la Seconde Guerre Mondiale lui donne une forme financière et collective structurée. En revanche, le tournant idéologique des années 1980 marque une inversion de tendance et redonne au crédit et à l'épargne individuelle un rôle prépondérant dans les modalités de protection. Tant par leur étendu que par leur nature, l'épargne et le crédit de cette dernière époque n'ont évidemment plus rien à voir avec ceux du XIX^e siècle. Outre leur diffusion et la réduction de l'éventail des alternatives, ce sont leurs liens avec les marchés financiers qui constituent la différence principale.

Dès lors, il est clair que si les évolutions de l'ordre monétaire caractérisées par la financiarisation peuvent être lues d'un point de vue technique (la diffusion et le recours contraints à de nouveaux outils financiers), il est indispensable d'en considérer également la logique à l'œuvre. Celle-ci correspond aux modifications connues par la hiérarchie de valeur caractéristique d'une société dont la monnaie, au travers de la confiance accordée à ces institutions émettrices, tire sa légitimité. Au sein des sociétés modernes, c'est l'individu qui constitue la clef de cette hiérarchie de valeur. En revanche, il existe des différences considérables quant à la place donnée au « tout social ». **Si les différentes logiques à l'œuvre placent en leur cœur les parties du tout, elles ne donnent pas la même importance à la somme des parties. C'est alors de la place du politique dont il est question.**

Aux différentes époques identifiées de la financiarisation, le rôle du politique est évident. Ainsi, l'État qui en est la représentation, a-t-il instrumentalisé dès la fin du XIX^e siècle les établissements bancaires coopératifs afin qu'ils favorisent le financement de pans de l'économie ignorés des banques privées, puis, après la Seconde Guerre Mondiale, qu'ils permettent la bancarisation de l'ensemble de la population dont une partie était une nouvelle fois ignorée par les établissements commerciaux. À partir des années 1980, c'est encore l'État, mais cette fois dans une logique qui prônent davantage son désengagement, qui met en place les structures favorisant une prise en charge individuelle croissante de besoins qui étaient jusque-là satisfaits de manière collective. Cependant, si la lecture que nous en donnons à voir, paraît le résultat de l'application d'une stratégie parfaitement planifiée, ce

n'est que l'effet de la reconstruction *a posteriori*. Ces évolutions sont le fruit d'une multitude de décisions résultant des rapports de force du moment et dont les conséquences n'étaient qu'imparfaitement connues avant leur application. Ce n'est que par la suite qu'il est possible d'identifier la cohérence de l'ensemble et donc la logique dominante qui les anime. En revanche, il est clair que les formes prises par la financiarisation qui découlent de ces décisions n'ont rien d'un phénomène naturel. Ce sont les décisions politiques reflétant les inflexions de la hiérarchie de valeurs.

Les orientations observées depuis les années 1980 sont ainsi marquées par une influence croissante de l'idéologie néolibérale faisant prévaloir la régulation marchande sur celle politique. Il en découle de nouvelles règles et normes quant à l'accès et l'usage de la monnaie et donc des produits bancaires et financiers. Elles correspondent à une régulation très largement marchande d'éléments constitutifs du lien social : les produits bancaires. Dès lors, la question se pose des effets de cette évolution que nous avons rapprochée de la Transformation polanyienne, sur la cohésion et la reproduction de la société. Pour nous, c'est là que se trouve la clef du développement du phénomène d'exclusion bancaire. Il importe donc de comprendre quelles sont les conséquences des difficultés bancaires pour les personnes qui y sont confrontées.

Chapitre 3. Les conséquences des difficultés bancaires d'accès ou d'usage

Introduction du chapitre 3

Lorsque nous avons défini le processus d'exclusion bancaire (chapitre 1), nous avons insisté sur la nécessité de lier les difficultés bancaires et leurs conséquences sociales. C'est en raison de ce lien de causalité que l'exclusion bancaire peut être considérée comme une composante à part entière du processus plus large d'exclusion sociale. À ce stade du raisonnement, nous avons posé les principes d'une prise en compte de ces conséquences en termes de privation de capacités¹⁴⁹.

Pour comprendre en quoi les produits bancaires et les difficultés rencontrées dans leur accès ou leur usage pouvaient réduire les capacités des personnes concernées, nous avons analysé le processus d'intensification de la financiarisation qui correspond à la contrainte croissante de recourir à des produits bancaires ou financiers pour satisfaire un nombre toujours plus élevé de besoins (chapitre 2). Cela nous a permis de mettre à jour comment ces produits ont progressivement acquis une place centrale au sein des mécanismes qui assurent la cohésion et la reproduction des sociétés.

Il importe donc à présent de comprendre quelles sont ces conséquences sociales des difficultés bancaires. De quelle manière le fait de ne pas avoir accès ou avoir un accès inadapté source de difficultés d'usage participe-t-il au processus d'exclusion sociale ? C'est à cette question que le présent chapitre se propose de répondre.

Si nous avons déjà tracé les grandes lignes de notre compréhension du processus d'exclusion sociale en termes de privation de capacités, elles méritent d'être précisées afin

¹⁴⁹ Voir le deuxième paragraphe de la deuxième section du premier chapitre.

de permettre une analyse fine des conséquences des difficultés bancaires. Pour cela, la typologie des composantes du lien social proposée par le Commissariat Général du Plan (1992) en termes de lien à soi, lien communautaire et lien sociétaire, est croisée avec l'analyse en termes de capacités. Cela se révèle particulièrement fructueux car donnant à voir l'articulation des différentes sphères de la vie sociale tant en en considérant les dimensions horizontales et verticales que les interactions dynamiques (Section 1).

Disposant d'une grille de lecture permettant d'organiser l'éventail des conséquences des difficultés bancaires, ce sont tout d'abord celles affectant le réseau social qui sont étudiées. Il apparaît ainsi que la mise à l'épreuve des liens sociétaires se traduit par des difficultés à établir des relations marchandes ou à faire valoir ses droits sociaux d'une part, et par un appauvrissement monétaire d'autre part. Les difficultés bancaires viennent donc réduire l'ampleur des ressources que Sen (1993) qualifie de « marchandes » et de « juridiques ». Mais le réseau social n'est pas que les liens sociétaires. Ce sont également les liens communautaires, ceux qui s'établissent avec les amis et la famille ainsi qu'au sein du couple. Les difficultés bancaires les affectent différemment. Concernant les amis et la famille, les mécanismes à l'œuvre oscillent entre épuisement de la solidarité et honte de la sollicitation alors qu'au sein du couple se sont davantage les inégalités intrafamiliales qui se voient amplifiées parfois au-delà de ce que la solidité de ce lien peut supporter (Section 2).

Les effets des difficultés bancaires sur le réseau social c'est-à-dire sur les liens sociétaires et communautaires, s'accompagnent également d'une mise à l'épreuve du lien à soi. Il s'agit alors des conséquences qui affectent l'estime de soi et, partant, la faculté de convertir les ressources disponibles, même réduites, en fonctionnements. En effet, les difficultés bancaires peuvent affecter ce que Sen (1993) nomme les « prétentions légitimes » qui correspondent à l'évaluation subjective que chacun fait de ses droits et de ses obligations. Une personne confrontée à des difficultés bancaires pourra voir ses prétentions légitimes réduites en raison du jugement qu'elle porte sur sa propre situation, réduction trouvant sa traduction directe dans une diminution des capacités. Néanmoins, ce jugement étant subjectif, il s'avère que trois principaux types de réaction peuvent être identifiés (rationalisation, revendication, culpabilité) influençant différemment l'ampleur de ces conséquences. En dépit de ces variations de leur ampleur, il apparaît que les conséquences des difficultés bancaires sur le lien à soi peuvent être directes (dépression, problèmes de santé, etc.) et indirectes (réduction des possibilités de convertir les ressources disponibles en fonctionnements). Cette dimension subjective des difficultés bancaires permet ainsi d'articuler l'impact des difficultés bancaires sur les trois types de liens composant le lien social (section 3).

Ayant montré par l'analyse à microéchelle des conséquences des difficultés bancaires, comment elles s'articulent selon qu'elles portent sur les liens sociétaires, communautaires ou à soi, il est enfin possible d'en souligner la dimension verticale. Il s'avère ainsi que par la place occupée par les produits bancaires en tant que mode d'expression de l'appartenance sociale, les établissements bancaires qui en définissent les conditions d'accès et d'usage, assument la gestion d'éléments essentiels du lien social. Dès lors, la logique qui préside à leur régulation et qui les anime, a des conséquences sur la structuration hiérarchique de la société. La régulation marchande croissante à laquelle ils sont soumis favorise ainsi leur influence en tant que facteur de contrôle social et d'aggravation des inégalités. C'est notamment ce qu'enseigne un bref détour par les États-Unis où la régulation marchande du secteur bancaire est plus avancée qu'en France (Section 4).

Section 1. Les conséquences des difficultés bancaires comme privation de capacités

Évaluer les conséquences des difficultés bancaires peut se faire à différents niveaux. Il est ainsi possible de s'interroger sur les effets d'un faible accès aux produits bancaires sur le développement économique d'un pays ou alors de se pencher sur les difficultés causées pour les personnes qui y sont confrontées. Ces deux approches ne sont pas équivalentes dans la mesure où elles ne saisissent pas la réalité par la même entrée. En revanche, elles ne s'opposent pas et gagneraient au contraire à être articulées.

Si nous avons fait le choix d'une approche à microéchelle, c'est-à-dire qui saisit les conséquences des difficultés bancaires dans les pratiques des personnes, c'est qu'il s'agit là d'un préalable indispensable pour donner du sens aux observations macroéconomiques parfois aveugles à certaines réalités empiriques¹⁵⁰ (§1). Pour que ces analyses à microéchelle puissent à l'avenir venir enrichir celles macroéconomiques, il est indispensable de se doter d'une grille de lecture qui permette d'intégrer aux conséquences individuelles les effets des institutions qui caractérisent chaque société. C'est ce que permet l'approche par les capacités (§2).

§1. Les conséquences macroéconomiques des difficultés bancaires

Les institutions internationales, au premier rang desquelles la Banque Mondiale, se sont saisies de la problématique de l'exclusion bancaire à un niveau macroéconomique. Plus précisément, leur problématique a été de s'interroger sur les conséquences des difficultés d'accès aux services financiers sur le développement économique des pays.

A. Accès bancaire et niveau de pauvreté monétaire et d'inégalités de revenus

Les travaux menés dans ce cadre sont de nature économétrique et tentent, au travers de facteurs comme l'accès au compte ou au crédit, de mesurer les effets sur le taux de pauvreté monétaire ainsi que sur les inégalités de revenus. C'est de ce point de vue que sont notamment analysés les effets de l'introduction de la microfinance comme outil de développement¹⁵¹.

Patrick Honohan (2007) propose de reprendre les bases de données des principaux travaux (Christen *et al.*, 2004 ; Peachey & Roe, 2006 ; Beck *et al.*, 2007b) portant sur l'accès des particuliers au compte et au crédit auprès des institutions formelles et semi-formelles pour en évaluer les résultats. Son analyse de cette nouvelle base de données couvrant 160 pays lui permet d'énoncer deux conclusions principales. La première est que le taux d'accès au compte est corrélé aux inégalités de revenus : plus le taux d'accès est élevé moins les inégalités de revenus sont fortes. En revanche, il n'est pas significativement corrélé au taux de pauvreté. La seconde est que le taux de pauvreté est corrélé à l'accès au crédit (mesuré par le rapport entre la dette totale de crédit privé et le produit intérieur brut) : plus le taux d'accès au crédit est élevé plus le taux de pauvreté est faible.

Bien que Honohan conclut son article sur l'effet positif d'un élargissement de l'accès au système financier sur le développement économique, il reste relativement flou quant à la nature des liens qu'il observe entre taux d'accès au compte et au crédit et taux de pauvreté

¹⁵⁰ Cf. introduction générale.

¹⁵¹ Pour une lecture critique voir notamment Servet (2006).

et inégalité de revenu. Notamment, il ne dit absolument rien du sens de causalité entre niveau des inégalités de revenus et niveau d'accès au compte.

C'est la même critique que l'on peut formuler à l'encontre des études portant plus spécifiquement sur les pays du Nord. Ainsi, Kempson *et al.* (2004) et Kempson (2006) soulignent que les pays ayant le plus faible taux d'inégalités de revenus (Suède ou Allemagne par exemple) ont également le taux d'exclusion bancaire le plus faible (entre 2 et 3 %). À l'inverse, le Portugal avec un taux d'inégalité extrêmement fort, compte 17 % des adultes sans aucun compte. Toutefois, au-delà de ce constat factuel, aucune analyse ne vient permettre la mise en perspective de ces résultats.

B. Du développement de l'accès à la lutte contre l'exclusion : problématiques Sud-Nord

Ces analyses macroéconomiques laissent sceptiques tant leurs limites explicatives sont fortes. Elles ne permettent pas de comprendre si les difficultés bancaires d'accès que ce soit concernant le compte ou le crédit, sont un handicap à l'enrichissement des populations et à la réduction des inégalités ou si, à l'inverse, c'est le développement aussi égalitaire que possible qui se traduit par un meilleur accès aux produits bancaires de tous. La réponse est sans doute à rechercher entre les deux en intégrant les caractéristiques institutionnelles de chaque pays (exemple d'un fort réseau de banques locales comme les banques coopératives en Allemagne ou en France) comme le souligne Khalifa Al-Yousif (2002).

Concernant notre problématique, l'un des enseignements de ces études qu'il faut souligner est que par leur transversalité, elles ne parviennent pas à saisir la diversité des conséquences des difficultés d'accès. Ce point est souligné par Kempson *et al.* (2004), Stephen Peachey et Alan Roe (2005) et Kempson (2006) : dans les pays du Sud la question posée est celle du développement de l'accès aux produits bancaires ; dans les pays du Nord, c'est celle de la lutte contre l'exclusion. En s'intéressant au développement de l'accès bancaire et financier dans une perspective de développement économique dans les pays du Sud, on crée les conditions d'une accentuation de la financiarisation qui se traduit progressivement par l'apparition de nouvelles conséquences au niveau individuel en cas de difficultés d'accès ou d'usage. Il faut d'ailleurs souligner que les études précédentes ne prennent en compte en aucune manière les difficultés d'usage. Il serait pourtant pertinent de s'interroger sur les conséquences macroéconomiques de ce type de difficultés tant au Nord qu'au Sud.

Revenons au niveau individuel, l'accroissement de la financiarisation rend plus problématique le fait de ne pas disposer d'un accès de qualité aux produits bancaires. Dès lors, cela crée de nouveaux mécanismes de marginalisation sociale et économique (Servet, 2006). D'une certaine manière, en paraphrasant Paugam (2005), les difficultés bancaires, notamment d'accès, deviennent disqualifiantes alors qu'elles étaient précédemment sans conséquences au niveau individuel.

C'est pour ces différentes raisons (manque de pouvoir explicatif des analyses économétriques macroéconomiques, développement de nouveaux mécanismes de marginalisation) que l'étude des conséquences des difficultés bancaires à un niveau individuel est un préalable indispensable. Elle permet de comprendre quels sont les mécanismes à l'œuvre au niveau individuel et, partant, d'en déceler les implications au niveau collectif. Elle suppose, pour être complète, d'être contextualisée c'est-à-dire de

prendre en compte les spécificités institutionnelles caractérisant chaque société au premier lieu desquelles le degré de financiarisation.

§2. Les capacités : de l'individuel au collectif

Le chapitre précédent a montré que le processus de financiarisation a fait de la question de l'accès et de l'usage des produits bancaires un enjeu essentiel du lien social. En effet, ils sont socialement indispensables pour participer à la chaîne de dettes/créances dans ses dimensions horizontales et verticales définissant l'appartenance sociale des personnes. Afin d'analyser les conséquences sociales des difficultés bancaires, il est alors nécessaire d'affiner notre grille de lecture de l'exclusion sociale en termes de privation de capacités présentée au cours du premier chapitre.

A. Exclusion sociale et liens de dettes/créances

Nous avons montré au cours du premier chapitre, en nous appuyant sur les travaux du Commissariat général du plan (1992), que le lien social est composé du lien à soi (estime de soi), du lien communautaire (la famille, les proches, etc.) et le lien sociétaire (les relations économiques et politiques). L'exclusion correspond au processus par lequel ces trois différents types de liens sont mis à l'épreuve, entraînant différentes carences ou privations se traduisant par un défaut d'intégration qui, pour nous, peut être assimilé à l'impossibilité de mener une vie sociale normale.

Nous avons alors rapproché cette définition de la grille de lecture de Sen (1993) qui analyse ces carences en termes de capacités. Celles-ci correspondent à la possibilité pour les personnes de convertir des ressources (individuelles et collectives) en fonctionnements (façons d'être d'agir). L'exclusion sociale (la pauvreté chez Sen) tient alors à une pénurie de capacités. Si l'on intègre à présent les acquis du chapitre précédent dans le cadre de l'approche développée par Sen, il est possible de reformuler la définition de l'exclusion sociale comme l'impossibilité de faire valoir ses droits et d'honorer ses obligations (liens de dettes/créances) qu'elles soient interindividuelles ou à l'égard du groupe dans son ensemble (dimension horizontale et verticale).

Sen (1993) distingue trois types de droits-obligations :

1. les droits marchands qui correspondent à la possibilité de vendre sa force de travail et d'utiliser les ressources obtenus pour acquérir des biens et services ;
2. les droits juridiques qui correspondent à la possibilité de bénéficier des biens publics (services publics, protection sociale, etc.)
3. les droits « élargis » qui correspondent aux relations établies avec la famille et l'entourage proche.

Si on les rapproche des trois types de liens sociaux identifiés précédemment (Commissariat général du plan, 1992), les droits « marchand » et « juridique » s'apparentent aux liens sociétaires et les droits « élargis » aux liens communautaires. Toutefois, se limiter à l'impossibilité de mobiliser ces droits pour analyser l'exclusion sociale est radicalement insuffisant comme le laisse deviner l'absence du lien à soi dans le rapprochement précédent.

B. La mise en cause de l'estime de soi

Analysant le développement récent de l'insécurité sociale, Paugam (2005, 2007c) en souligne deux aspects qui font écho à la distinction établie par Pierre Bourdieu (1993) entre « pauvreté de condition » et « misère de position ». Le premier correspond à la perte de tout

ou partie des supports sociaux mobilisables par les personnes pour assurer leur protection face aux aléas de la vie. Ces supports correspondent aux différents droits identifiés par Sen. Le second tient au développement « *d'une infériorité socialement reconnue à l'origine de souffrance, voire de différentes formes de détresse psychologique, notamment la perte de confiance en soi et le sentiment d'inutilité* » (Paugam, 2007c, p. 959). Il s'agit de la remise en cause de la reconnaissance définie par Paugam comme « *expression de l'interaction sociale qui stimule l'individu en lui fournissant la preuve de son existence et de sa valorisation par le regard de l'autre ou des autres* » (Paugam, 2007c, pp. 959-960). L'analyse du processus d'exclusion en termes de privation de droits ne peut donc faire l'économie de cette seconde dimension. C'est alors d'estime de soi et de lien à soi qu'il est question.

Sen (1993) l'intègre au travers de la dimension subjective des droits qu'il nomme les prétentions légitimes. Au-delà des conditions matérielles et institutionnelles, faire valoir ses droits dépend du jugement que l'on porte sur sa propre situation. Ainsi, dans le cas d'inégalités installées depuis longtemps, ceux qui en sont victimes peuvent finalement en venir à les considérer comme naturelles et s'y résigner. La prise en compte des prétentions légitimes suppose de faire intervenir l'estime de soi (lien à soi).

Celle-ci est en jeu au travers de la reconnaissance dans sa dimension horizontale mais également verticale au sens où l'organisation sociale assigne une place à tel ou tel groupe, place qui peut conditionner la mobilisation de certains droits. Ces dimensions horizontales et verticales sont également articulées par les trois types de droits identifiés. C'est ce qu'illustrent par exemple les droits « juridiques » au travers par exemple de la perception des *minima* sociaux. Ces droits et les liens qui les traduisent peuvent ainsi être considérés dans leur dimension horizontale en s'intéressant à l'interaction entre l'allocataire et le fonctionnaire qui suit son dossier. Mais ils peuvent également l'être dans leur dimension verticale en s'intéressant à la relation d'assistance, c'est-à-dire à la relation de protection entre la personne et l'État, expression du tout social. Pour évaluer la qualité des droits et liens afférents, il est nécessaire de considérer simultanément ces deux dimensions.

C. Processus d'exclusion sociale et bancaire et articulation des différents liens sociaux

Il nous est dès lors possible de reformuler les mécanismes du processus d'exclusion sociale compris en termes de privation de capacités. Il s'agit de la dégradation/limitation¹⁵² des différents droits qui peuvent être réellement mobilisés par les personnes. Cette dégradation/limitation correspond soit à la réduction/faiblesse de l'éventail des droits accessibles (dégradation/limitation des liens sociétaires et communautaires) soit à la réduction/faiblesse de ceux que la personne pense pouvoir atteindre (dégradation/limitation du lien à soi). La dégradation/limitation d'un type de lien (droits ou prétentions légitimes) pouvant provoquer celle des deux autres. Ce processus/état se traduit par des ressources disponibles moins nombreuses et/ou une possibilité de les convertir en fonctionnements moins large caractérisant alors une privation de capacités.

Notre hypothèse est que les difficultés bancaires interviennent à ces différents niveaux pour réduire les capacités des personnes concernées. Pour comprendre comment cela se réalise, il convient de considérer tout d'abord les conséquences des difficultés bancaires au niveau des droits – obligations (liens sociétaires et communautaires) (section 2). Puis, pour comprendre en quoi la conversion de ces droits-ressources en fonctionnements peut

¹⁵² Nous soulignons ici la possibilité de considérer l'exclusion sociale dans sa dimension dynamique mais également à un instant t comme un état.

être limitée, il convient également de saisir les effets de ces difficultés sur les prétentions légitimes (lien à soi) (section 3). Enfin, cela implique de s'intéresser également à la dimension sociétale, c'est-à-dire verticale, de ces effets sur les prétentions légitimes et l'éventail des droits. La grille de lecture en termes de capacités permet ainsi d'articuler conséquences au niveau individuel et collectif dans le cadre d'une articulation logique que les travaux présentés précédemment (A) ne permettent pas (section 4).

Section 2. Remise en cause des liens sociétaux et communautaires

Les liens sociétaux et communautaires forment ce qu'il est convenu d'appeler le réseau social d'une personne que nous considérons principalement ici dans sa dimension horizontale c'est-à-dire au travers des interactions qui le caractérisent. Dans l'établissement et l'entretien de ces différentes relations les produits bancaires jouent un rôle¹⁵³ que les difficultés d'accès ou d'usage peut compromettre affectant alors aussi bien la qualité des liens sociétaux (§1) que celle des liens communautaires (§2).

§1. Les liens sociétaux

Les difficultés bancaires peuvent affecter le lien sociétal de deux manières principales : de manière directe lors de leur établissement et dans une moindre mesure dans leur évolution, de manière indirecte en réduisant les ressources monétaires qui sont mises en circulation.

A. Établir et entretenir les liens sociétaux : question de confiance

De par leur nature très différente, l'établissement de liens politiques (droits juridiques) ou économiques (droits marchands) n'est pas affecté de la même manière par l'existence de difficultés bancaires.

Les difficultés bancaires n'interfèrent pas dans l'établissement des liens politiques qui tient principalement à des critères de citoyenneté, de la situation au regard de l'emploi, du niveau des ressources, etc. En revanche, rencontrer des difficultés bancaires peut empêcher la conversion de ces droits formels en droits réels. Si l'on considère les *minima* sociaux – dimension protectrice des droits juridiques – l'absence de compte bancaire équivaut à ne pouvoir faire valoir ses droits dans la mesure où leur perception se fait obligatoirement par l'intermédiaire d'un compte depuis 1978.

En revanche, les liens de nature économique, les droits marchands, sont potentiellement extrêmement sensibles à l'existence de difficultés bancaires. Celles-ci peuvent jouer un rôle stigmatisant lorsque ces relations marchandes s'inscrivent dans la durée (la location par exemple) ou que le paiement intervient après la prestation. Face au risque de défaillance du demandeur, l'offreur prend en compte les diverses informations disponibles lui permettant d'en évaluer à moindre coût la solvabilité actuelle et future. Le degré d'investigation varie en fonction des sommes en jeu et les éléments concernés sont divers (statut professionnel, nature et niveau des ressources, etc.), toutefois, il apparaît que la situation bancaire est un indicateur particulièrement influant. Les banques étant

¹⁵³ En cela nous nous inspirons des travaux de Pierre Geslot (1997) portant sur les parcours de vie des SDF. Analysant les ruptures successives de ces différents liens, il croise les travaux de Granovetter (2000b) distinguant liens faibles et forts, ceux de Boltanski et Thévenot (1991) sur les modes de justification et ceux de Michel Callon (1991) sur les réseaux socio-techniques. Son propos est que l'établissement et l'entretien des différents liens supposent la mise en circulation d'intermédiaires (justificatifs, objets, comportement, etc.) variant selon la nature des liens en question. Voir également notre mémoire de DEA au sein duquel nous avons largement appliqué ce cadre théorique.

supposées avoir une vision fine de la situation budgétaire de leurs clients, leur refus d'accorder certains produits, ou les sanctions qu'elles appliquent (interdiction bancaire), ne peuvent être qu'un signal négatif pour l'offreur.

En France, les personnes interdites bancaires ou ayant une procédure de surendettement en cours rencontrent ainsi de nombreuses difficultés pour louer un logement lorsque l'information est connue du loueur potentiel. Ces conséquences sont d'autant plus fortes que l'information sur les difficultés bancaires des personnes est aisément accessible aux différents prestataires comme c'est le cas dans les pays où cette information fait l'objet d'une centralisation et/ou d'un commerce (encadré 12).

Encadré 12 : Disponibilité de l'information et conséquences sur les relations marchandes

Lors de l'étude menée pour la Commission Européenne sur la définition de l'exclusion bancaire (RFA, 2008), nous avons pu constater que les relations commerciales sont plus affectées par les difficultés bancaires chez nos voisins européens qu'en France. Cette différence s'explique par la plus large disponibilité de l'information en raison de l'existence d'établissements commerciaux centralisant et vendant cette information comme en Allemagne, au Royaume-Uni ou aux États-Unis. Les conséquences sont alors beaucoup plus fortes. En Allemagne par exemple, il est plus coûteux, voire parfois impossible, de souscrire un abonnement auprès d'un opérateur de téléphonie mobile si l'on est négativement noté par la SCHUFA qui est le principal établissement centralisant les informations bancaires sur les consommateurs. Aux États-Unis, les cabinets de recrutement mandatés par de grandes entreprises éliminent les candidats ayant été surendettés lorsqu'ils cherchent à pourvoir des postes d'encadrement. De même, s'inscrire dans une université américaine suppose que les parents de l'étudiant soient bien notés par les *Credit Bureaus* qui centralisent et vendent ce type d'informations. En effet, compte-tenu du coût des études, l'enjeu économique est significatif pour l'université elle-même qui cherche alors à se protéger d'éventuels mauvais payeurs.

L'établissement de relations commerciales est ainsi conditionné, de manière plus ou moins forte selon le degré de disponibilité de l'information, par l'existence de difficultés bancaires. Celles-ci peuvent nuire à l'établissement de relations de confiance au point de les empêcher. C'est ainsi l'accès au logement, à l'emploi, à l'éducation et à bien d'autres services économiques¹⁵⁴ essentiels qui peut être affecté.

Que ce soit les droits marchands ou, dans une moindre mesure, les droits juridiques, l'existence de difficultés bancaires peut entraver leur disponibilité. En ce sens, elles en réduisent l'éventail et, partant, les ressources disponibles pour le développement des capacités. Toutefois, ce n'est pas là leurs seules conséquences. Lorsque ces liens existent déjà, les difficultés bancaires peuvent en affecter l'efficacité.

B. Les surcoûts des difficultés bancaires

Les difficultés bancaires sont coûteuses pour ceux qui les subissent. Cette diminution de ressources est particulièrement problématique dans une société dont nous avons vu la monétarisation croissante. Les montants qui sont ponctionnés par ces difficultés sont donc à déduire du revenu disponible pour satisfaire les besoins des personnes. Ce sont alors

¹⁵⁴ Considérer l'éducation comme un droit économique est ambigu dans la mesure où Sen la considère comme relevant des droits juridiques. Nous n'avons pas fait la distinction ici dans la mesure où l'éducation supérieure prise en exemple dans l'encadré 12 est assurée par des établissements qui commercialisent leurs prestations.

les ressources monétaires issues des droits juridiques (prestations sociales) et marchands (emploi) qui sont affectées. Il en découle une réduction des possibilités de consommation dont le rôle social est essentiel dans une société où la monétarisation s'accroît.

1. Les surcoûts de la vie sans accès bancaire

Vivre dans une société hautement financiarisée sans disposer d'un accès suffisant aux produits bancaires est coûteux en raison des règles et normes qui conditionnent la mise en circulation monétaire. Ces coûts sont d'autant plus préjudiciables que les ressources des ménages concernées sont modestes.

L'insuffisance d'accès aux produits bancaires peut entraîner une grande variété de surcoûts comme nous avons pu le constater au cours de nos différentes enquêtes. Ainsi, ces surcoûts tiennent au temps passé pour effectuer en espèces les règlements auprès des différents créanciers (centre de paiement des impôts, régie HLM, etc.), temps qui est souvent pris sur une activité source de revenus en raison des horaires d'ouverture de ces établissements. Ce sont également les surcoûts indirects liés à l'impossibilité de profiter des offres promotionnelles associées aux modes de paiement modernes¹⁵⁵ notamment celles accessibles uniquement par internet. Enfin, ce sont les surcoûts liés à l'accumulation d'impayés dus à l'impossibilité de bénéficier de la souplesse de gestion offerte par ces produits pour faire face à un besoin financier imprévu ou à la variation des ressources (encadré 13).

Encadré 13 : Illustration des surcoûts liés aux difficultés d'accès

Outre la démonstration inverse que donnent les effets positifs d'un accès approprié au crédit sur le budget de personnes en difficulté que nous avons constatés en évaluant le dispositif de microcrédit personnel du Secours Catholique (Gloukoviezoff & Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff & Palier, 2008), un autre exemple illustre parfaitement les surcoûts des difficultés d'accès. Il s'agit d'une femme privée de chéquier qui avait l'habitude de négocier un échelonnement de son loyer avec l'Office Public HLM 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. S'étant vue retirer son chéquier, elle fut 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 de 7,5 à 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.

Mais si ne pas avoir accès aux produits bancaires est source de surcoûts, y avoir accès de manière inappropriée est tout aussi pénalisant.

2. Les surcoûts d'un accès bancaire inapproprié

Étudiant les modes de consommation des habitants de Harlem, David Caplovitz (1963) conclut qu'il est plus coûteux pour les pauvres de satisfaire au standard de vie moyen notamment en raison du prix des crédits qui leur sont accessibles. Si en France, les surcoûts liés à un accès inappropriés aux produits bancaires ne sont pas exactement de même nature

¹⁵⁵ Au Royaume-Uni par exemple, il existe des incitations financières pour encourager le paiement des factures d'énergie par prélèvement. Ces réductions du montant des factures sont inaccessibles pour les 15 % de ménages n'ayant pas de compte bancaires (Sinclair, 2001) entraînant un surcoût mensuel de la gestion des charges pour un ménage sans compte bancaire d'un peu plus de 26 euros (Sinclair, 2001).

que dans les pays anglo-saxons où, en pratique, il n'existe pas de taux de l'usure¹⁵⁶, cette observation vieille de quarante ans est toujours d'actualité.

Elle se vérifie particulièrement à propos des offres de financement faites sur les lieux de vente. Un exemple médiatique de ce type de difficultés est donné par les magasins de location-vente « Crazy George's » destinés à l'équipement ménager des consommateurs ayant de faibles ressources. La faiblesse des versements hebdomadaires permettait de masquer aux clients le coût total exorbitant du bien qu'ils avaient acquis¹⁵⁷. Mais davantage que ces magasins qui n'ont d'ailleurs pas survécu au tollé provoqué par leurs pratiques et à leur manque de rentabilité, c'est la nature des crédits proposés sur les lieux de vente qui est cause de surcoûts.

Contrairement aux enseignements de l'économie bancaire, le taux d'intérêt ne s'ajuste pas nécessairement au niveau de risque du client. Dans le cas d'un achat automobile, un même client ne se verra pas proposer les mêmes conditions tarifaires selon qu'il aura recours à un crédit personnel auprès de sa banque ou à un crédit *revolving* auprès du concessionnaire. En raison du différentiel de taux entre ces deux produits¹⁵⁸, s'il recourt au crédit *revolving* son pouvoir d'achat ne représentera que 93,7 % de ce qu'il serait avec un crédit personnel¹⁵⁹. Si les clients accèdent à ces produits inappropriés et en supportent les surcoûts, c'est souvent parce qu'ils n'ont pas d'autres choix (difficultés d'accès) mais également en raison de la difficulté à les identifier (difficultés d'usage) (encadré 14).

Encadré 14 : Illustration du surcoût d'un accès inapproprié

Rencontré dans le cadre de l'enquête pour le Secours Catholique (Gloukoviezoff & Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff & Palier, 2008), ce couple illustre les surcoûts liés aux difficultés d'usage que rencontrent certains clients dans l'utilisation de crédits revolving. Ayant acheté une voiture d'occasion 1 500 euros en 1997, ils l'ont financé à l'aide d'un crédit de ce type. La spécificité de ces crédits est que la part en capital de la mensualité reconstitue la « réserve » immédiatement disponible pour l'emprunteur. C'est ce qu'a bien compris ce couple : en raison de leurs revenus limités, chaque mois depuis 10 ans, ils ont retiré la part en capital de leur mensualité après l'avoir versée. Autrement dit, depuis 10 ans, ils ne remboursent que les intérêts et jamais le capital. Sachant que le montant des intérêts de la mensualité se monte à 25 euros, ils ont payé à ce jour 3 000 euros d'intérêt pour un achat initial de 1 500 euros et ils doivent toujours rembourser l'intégralité de leur crédit *revolving* soit 1 500 euros plus les intérêts. Il serait démagogique de calculer le taux d'intérêt de ce prêt en faisant abstraction du fait que l'établissement de crédit leur a prêté chaque mois depuis 10 ans la somme qu'ils reprennent. Le taux d'intérêt qui est effectivement pratiqué ne dépasse donc pas le taux de l'usure. En revanche, ce qui pose problème ici et qui nous permet de le présenter comme une difficulté d'usage, c'est que le couple n'avait pas conscience de ce que leur avait coûté ce crédit. C'est uniquement à l'occasion d'une

¹⁵⁶ Le taux annuel pratiqué légalement par les *money lenders* – prêteurs qui ciblent une clientèle aux ressources limitées – varie de 60 % à plus de 1 000 % avec un taux moyen de 450 % (Collard, 2005).

¹⁵⁷ Il était possible de repartir du magasin avec une machine à laver en versant seulement 49 francs par semaine. Sachant que la durée des versements était de trois ans, la machine à laver dont la valeur au comptant n'était que de 3 170 francs coûtait aux ménages acquéreurs la somme totale de 7 176 francs (http://www.humanite.fr/1996-11-09_Articles_-Crazy-George-s-vidé-la-tirelire-des-pauvres).

¹⁵⁸ Fin 2005, pour un crédit d'un montant supérieur à 1 024 euros, le taux effectif moyen d'un prêt personnel était 5,92 % et de 13,03 % pour un crédit *revolving* (Bourdin, 2006).

¹⁵⁹ $1,052/1,1303 = 0,9370$.

demande d'un microcrédit personnel pour financer l'achat d'un nouveau véhicule destiné à remplacer celui précisément acheté avec ce crédit *revolving* qu'un conseiller le leur a expliqué. Dans leur situation, un crédit « classique » avec lequel il n'est pas possible de puiser à nouveau dans ce qui a déjà été remboursé, comme un prêt personnel, et des mensualités moins élevées se seraient révélés bien plus adaptés.

Ces difficultés d'usage totalement invisibles tant que les ménages remboursent leur prêt, se traduisent par un accès inapproprié grevant, et ce parfois très lourdement, leur budget. Là encore, il faut souligner que les surcoûts dont il est question ici n'ont aucune justification en termes de rémunération du risque (encadré 15). Ils sont uniquement le fruit de difficultés d'usage.

Encadré 15 : Une tarification sans rapport avec le risque des clients

Si nous n'avons pu constater ces pratiques que sur un plan qualitatif et donc numériquement limité, Michael Hudson (2003) a mis à jour un mécanisme tout à fait similaire aux États-Unis en matière de prêts immobiliers. En 2000, Citigroup, l'un des premiers groupes financiers mondiaux, a ainsi financé l'achat immobilier de près de 90 000 emprunteurs afro-américains à un taux *subprime* alors même que leur notation de crédit les rendaient éligibles à un taux *prime*. Cette pratique s'explique par le fait que ces emprunteurs résidaient dans ou à proximité de zones défavorisées où étaient installées des succursales *subprimes* de Citigroup auxquelles ils se sont adressés. Ici, c'est donc le type de succursales et non le type de crédits qui explique le différentiel de taux d'intérêt. Par méconnaissance, ces clients se sont retrouvés à rembourser des prêts avec un surcoût mensuel moyen de 327 dollars et un surcoût total moyen de 110 000 dollars.

3. Les surcoûts des incidents bancaires

Le dernier type de surcoût lié aux difficultés bancaires tient aux conséquences des problèmes rencontrés dans l'utilisation des produits bancaires lorsque sont enfreintes les règles et normes d'usage des produits bancaires. En effet, la survenue d'incidents bancaires a un coût qui vient grever les ressources disponibles des ménages et parfois même réduire leurs revenus (encadrés 16).

Encadré 16 : Lorsque les incidents bancaires réduisent les revenus des personnes

Pour certains salariés, leurs difficultés bancaires notamment leurs arriérés de crédits, peuvent être source de réduction de leurs revenus lorsque cette information vient à être connue de leur employeur. C'est ce que nous avons constaté lors de notre enquête sur le surendettement menée pour le BIT (Gloukoviezoff, 2006). Les caissières qui perçoivent une prime de responsabilité en raison de la caisse qu'elles doivent gérer sont ainsi susceptibles de la perdre en raison de difficultés bancaires. La CGT qui était l'un des partenaires de cette étude, a ainsi eu plusieurs cas de caissières s'étant vues réaffectées à d'autres postes sans contact avec l'argent après que leur employeur ait eu connaissance de leurs difficultés financières. Cette information se diffuse lorsque l'organisme de recouvrement de l'établissement prêteur appelle sur le lieu de travail pour joindre la personne concernée. L'objectif de telles méthodes à la limite de la légalité¹⁶⁰ est de jouer sur la pression morale et la honte afin d'inciter la personne à rembourser. Ces appels ont alors parfois pour conséquences indirectes de faire perdre à ces personnes le montant de la prime de responsabilité réduisant leurs revenus d'autant.

Les modes d'application des frais en cas d'incident sont largement automatisés et conduisent souvent à des situations dramatiques régulièrement dénoncées par les associations de défense des consommateurs (UFC-Que choisir, CLCV, AFUB, etc.). C'est notamment le cas de ce ménage aux revenus limités mais stables qui a vu rejeter 16 de ses chèques en deux mois alors que le remboursement attendu d'importants frais de santé était en retard. Chaque chèque rejeté leur ayant été facturé environ 64 euros, leur banque leur a réclamé 1 030 euros de frais (Gueneau, 2000). Outre l'analyse qualitative de leurs conséquences budgétaires réalisée au cours de nos différentes enquêtes, il ne nous a pas été possible de proposer une quantification précise de ce que ces montants représentent au-delà des seuls cas particuliers. De telles informations statistiques ne sont en effet pas disponibles. Ce serait d'ailleurs d'autant plus délicat à réaliser que les tarifications pour incident sont négociables auprès du banquier et ne sont donc pas appliquées avec la même sévérité à tous les profils de clientèles.

Tout au plus, peut-on tenter d'en estimer le montant moyen à partir des dépliants tarifaires des établissements de crédit. C'est ce qu'ont tenté de faire l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV) et la revue Mieux vivre votre argent (CLCV, 2007). Leur étude conclut que le coût de ces incidents varie d'un peu moins de 70 euros à plus de 170 euros selon le réseau bancaire concerné¹⁶¹. Suivant une approche similaire, nous avons évalué en 2004 le coût moyen d'une interdiction bancaire (encadré 17). Si l'amplitude reste proche de celle constatée précédemment, le coût est lui plus élevé allant de 142 à 254 euros.

Encadré 17 : Chiffrage du coût d'une interdiction bancaire

L'interdiction bancaire correspond à l'inscription auprès du Fichier Central des Chèques d'un client ayant fait un usage abusif des moyens de paiement scripturaux mis à sa disposition. Le peu d'informations disponibles sur la réalité des interdictions bancaires (Gallou & Le Quéau, 1999) nous a tout de même permis d'établir qu'en moyenne cette inscription intervient après 5 chèques sans provision et que son coût se compose, pour chaque chèque, de : - la lettre d'information préalable¹⁶² ; - les frais de rejet ; - les frais éventuellement facturés pour l'envoi au client de la lettre d'injonction prévue par le cadre légal ; - les frais éventuellement facturés pour la déclaration à la Banque de France de l'incident de paiement. Le coût moyen d'une interdiction bancaire (pour des chèques d'un montant supérieur à 50 euros) dans des banques à tarification nationale variait alors de 142 à 254 euros pour la même situation. Coût auquel il faut ajouter les pénalités libératoires pour lever l'interdiction bancaire si la régularisation n'est pas intervenue dans le délai prévu.

Outre le fait que leur coût varie fortement d'un établissement à l'autre, rencontrer des incidents de paiement est donc extrêmement coûteux et pèse le plus lourdement sur les ménages aux revenus modestes. Il apparaît ainsi que l'interdiction bancaire entraîne des privations de consommation affectant les loisirs (72 % des personnes interdites bancaires), l'habillement (65 %), l'alimentation (47 %), les soins médicaux (33 %), les dépenses de voitures (16 %), les dépenses liées au logement (11 %) et les dépenses liées aux enfants (7 %) (Gallou & Le Quéau, 1999, p. 45).

¹⁶¹ Leur étude prend en compte : les frais perçus pour un rejet de chèque de 80 euros, les frais de rejet de deux prélèvements ainsi que les frais prélevés au titre de « commissions d'intervention » pour deux opérations réalisées au débit (paiement par carte par exemple). La prise en compte simultanée de ces différents éléments se justifie par le fait qu'en situation de découvert non autorisé expliquant ces rejets, les difficultés s'accroissent avant que n'intervienne une solution.

Les difficultés bancaires affectent donc les liens sociétaires de multiples manières et avec eux la mise en œuvre des droits juridiques ou marchands. Elles peuvent en effet empêcher l'établissement des relations qui permettent la conversion de ces droits formels en droits réels (percevoir des prestations, louer un logement). En réduisant le réseau social des personnes, ces difficultés réduisent également l'éventail des opportunités économiques dont elles pourraient bénéficier¹⁶³. Mais de plus, lorsque ces relations sont établies et ces droits convertis, les difficultés bancaires peuvent en limiter l'effectivité en appauvrissant les personnes qu'elles affectent ce qui est très préjudiciable dans une société où le niveau de monétarisation est particulièrement élevé.

§2. Les liens communautaires

Si les liens amicaux et familiaux ainsi que ceux de couple ont été abordés au cours du chapitre 2 du point de vue de leur apport en termes de protection, ils sont plus que cela. Bien qu'ils puissent être simultanément des supports – les droits « élargis » de Sen – permettant la participation à la société, les liens communautaires sont un élément essentiel du lien social pour eux-mêmes, leur rupture entraînant l'isolement affectif.

Ces liens peuvent être affectés par l'existence de difficultés bancaires. En cause le processus de financiarisation qui accentue leur expression par l'intermédiaire de flux financiers et souvent par le recours aux produits bancaires. Afin d'en rendre les conséquences explicites, il convient de distinguer les mécanismes par lesquels les liens amicaux et familiaux sont affectés de ceux concernant le couple.

A. Les relations amicales et familiales

Les liens amicaux ne peuvent être assimilés aux liens familiaux. Les premiers sont des liens électifs et s'ils sont porteurs de droits et obligations, ils ne sont pas de la même nature que les seconds. Les obligations d'un père pour son fils ne sont pas les mêmes que celles qui l'obligent à l'égard de ses collègues de bureau. En dépit de ces différences¹⁶⁴, il peut être admis que deux éléments essentiels leur sont communs : le fait de se reconnaître comme semblables et le fait que les échanges qui entretiennent ces relations sont principalement régulés par le principe polanyien de réciprocité. Ce sont à partir de ces éléments communs que l'on peut lire les conséquences des difficultés bancaires que sont l'épuisement de la solidarité, la honte de la sollicitation et le développement d'une dette morale.

1. Épuisement de la solidarité

Principalement régulés par un principe de réciprocité, l'une des causes de dégradation voire de rupture de ces liens tient à un déséquilibre excessif de ces échanges. S'il n'y a pas de comptabilité stricte, il n'en demeure pas moins que le sentiment de l'une des parties de donner sans recevoir peut remettre en question le lien établi. Ces effets se produisent généralement plus rapidement pour les liens amicaux souvent plus fragiles que pour les liens familiaux. Plus précisément, en matière de difficultés bancaires, c'est l'introduction

¹⁶³ Dans le cadre de ses travaux sur les cadres américains, Granovetter (1974) considère que les relations les plus favorables pour bénéficier d'opportunités professionnelles sont celles marquées par la faiblesse du temps passé ensemble, de l'intensité émotionnelle, de l'intimité, et des services réciproques, qu'il qualifie de « liens faibles ». En assimilant liens faibles et liens sociétaire (à l'instar de Geslot, 1997), il apparaît que la dégradation des seconds par les difficultés bancaires réduit l'éventail des opportunités professionnelles accessibles.

¹⁶⁴ Voir pour les liens amicaux l'analyse de Geslot (1997) et pour la famille celles de Weber (2007).

d'une logique comptable au sein de la relation et la nécessité de rappeler l'autre à ses obligations qui nuit à leur qualité.

Les solidarités de proximité sont un recours en cas de difficultés. C'est également le cas lorsque ces difficultés portent sur l'accès aux produits bancaires comme nous l'ont décrit nombre de personnes rencontrées. En cas d'absence de compte, c'est un proche qui met le sien à disposition pour percevoir des prestations. En cas d'absence de carte de paiement ou de chéquier, c'est un ami qui signe un chèque pour permettre un paiement à distance. Ce sont également des parents qui font l'avance pour l'achat d'un véhicule quand leur enfant n'a pas accès au crédit. Toutes ces pratiques d'entraide sont absolument indispensables. Cependant, il ne faut pas en occulter les conséquences négatives potentielles.

Ces éléments parfois anodins, s'ils sont amenés à se répéter, peuvent contribuer à mettre en tension la relation. C'est le cas pour le « prêteur » lorsque l'argent avancé tarde à être remboursé à son goût. Ça l'est encore plus lorsque qu'il doit rappeler le débiteur à ses obligations. Il peut alors arriver qu'une partie des amis se détourne de cette relation qu'ils trouvent inconfortables. Dans les cas les plus extrêmes notamment liés au surendettement, c'est même parfois la famille qui s'éloigne pour se préserver¹⁶⁵.

Les difficultés bancaires sont donc un facteur réel d'épuisement des solidarités conduisant les proches à mettre un terme à la relation ou à en diminuer fortement l'intensité. Mais au côté de ce mécanisme qui voit les proches se sentir par trop créditeur, la situation symétrique est également source de rupture : lorsque la personne qui fait face aux difficultés bancaires a le sentiment de ne pas pouvoir rendre.

2. La honte de la sollicitation

Demander de l'aide à ses proches en raison de ses difficultés bancaires suppose d'en révéler l'existence. Ce n'est pas quelque chose de facile surtout que les problèmes d'argent font souvent l'objet de jugements moraux sévères sur la qualité de la gestion des personnes concernées. Que ce soit au cours de l'enquête pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale en 2002-2003 ou celle pour le Secours Catholique en 2007-2008, la honte de la sollicitation est apparue de manière extrêmement présente.

La principale conséquence sur le lien communautaire est la mise en retrait qui voit les personnes cesser de rencontrer leurs amis ou leur famille, ou de se mêler à la vie locale dans le but d'éviter le regard des autres et parfois leurs conseils et jugements moraux. Un autre type de conséquences, indirectes cette fois, est également possible. Sans renoncer à ces liens, les difficultés sont tues au risque de les voir s'aggraver au point d'emporter les relations que le silence était censé préserver (encadré 18).

Encadré 18 : Illustration des conséquences de la honte de la sollicitation

Rencontrées dans le cadre des enquêtes menées pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (Brunet et al., 2003 ; Ebermeyer et al., 2003 ; Gloukoviezoff, 2004c), deux situations peuvent illustrer ces différents types de conséquences. La première est celle d'un agriculteur ardéchois qui n'entretient plus aucune relation de voisinage tant il se sent humilié. Son seul projet est alors de régler sa dette auprès de la banque et dès que cela sera fait de quitter son village. La seconde est celle d'une grand-mère qui avait l'habitude de recevoir toute sa famille (enfants et petits-enfants) chaque année au cours du mois d'août

¹⁶⁵ C'est notamment ce que montre Desjeux (2000a, 2000b) à propos des ruptures qui marquent le parcours des SDF : lorsque la famille ne peut plus et/ou ne veut plus pallier les carences budgétaires d'un enfant, la relation est alors extrêmement dégradée. Dans ce cas, il faut souligner que les difficultés bancaires ne sont qu'un type de difficultés parmi de nombreuses autres.

et de pourvoir à l'essentiel des dépenses occasionnées. Suite au décès de son mari et à la réduction du montant de la retraite qui lui était versée, elle s'est retrouvée largement à découvert auprès de sa banque. Refusant d'en parler à ses enfants à la fois par honte mais également pour ne pas ternir ce moment familial, elle finança l'intégralité des vacances en puisant dans le crédit revolving lié à la carte de paiement qu'elle détenait auprès d'un grand magasin. Lorsqu'il s'agit de rembourser ce crédit, elle n'en eu évidemment pas les moyens. N'ayant plus d'autre choix, il lui fut alors extrêmement délicat de révéler à ses enfants quelle était sa situation et quelle en était la raison.

De nombreuses personnes rencontrées préfèrent donc éviter les relations qui supposeraient de révéler l'existence de leurs difficultés bancaires, ou les taire en raison des conséquences potentiellement négatives sur la qualité des liens familiaux ou amicaux. Si nous soulignons ici le fait que la dissimulation des difficultés bancaires aux proches puisse provoquer une aggravation de la situation et par la suite une mise à l'épreuve de ces liens, cela n'équivaut pas à parer la révélation de ses difficultés de toutes les vertus.

3. Une dette morale

Solliciter l'aide de ses proches crée une dette qui n'est pas seulement financière mais également morale. Dans le cas où des proches pallient l'impossibilité d'accès au crédit bancaire, il arrive que cette dette soit utilisée par la suite pour maintenir un rapport hiérarchique. La dette morale peut également s'avérer alors plus difficile à rembourser que la dette financière. Si les conséquences ne sont pas aussi dramatiques que la servitude pour dette observée dans de nombreux pays du Sud (Daru *et al.*, 2004), les contraintes n'en sont pas moins réelles (encadré 19).

Encadré 19 : Les conséquences négatives de la dette morale

Rencontré dans le cadre de l'étude pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (Brunet *et al.*, 2003), ce jeune couple turc du Havre qui avait obtenu un crédit de 4 000 euros pour s'installer, s'est retrouvé dans de grandes difficultés bancaires lorsque le CDI de l'époux s'est brutalement interrompu. Devant le refus de la banque de renégocier les conditions du crédit auquel ils avaient souscrit, ce sont les beaux-parents et la solidarité communautaire qui ont permis au couple de rembourser les échéances tout en ayant un minimum de ressources pour survivre. Mais l'apport de cette aide providentielle a enfermé le couple dans une logique de dépendance. Ayant remboursé l'argent prêté, ils continuent de rendre des services auprès de ceux qui les ont aidés et au magasin des parents de la jeune femme. Bien qu'ils formulent le projet de quitter Le Havre pour Paris où les opportunités professionnelles leurs paraissent plus nombreuses, leur départ est rendu difficile tant par le manque d'argent que par l'interprétation en termes de fuite qui pourrait en être faite.

Les conséquences liées au recours aux liens familiaux et amicaux pour faire face aux difficultés bancaires font écho aux analyses de Simmel sur les effets de l'introduction de la monnaie comme outil qui libère des relations de dépendance. Toutefois, la situation n'est pas tout à fait la même : ici, c'est la banque et ses contraintes économiques de remboursement (refus de renégocier les conditions du prêt) qui supposent de recourir aux proches pour s'en libérer... mais au prix d'autres contraintes liées aux obligations familiales.

Les difficultés bancaires peuvent donc altérer la qualité des liens familiaux et amicaux car ils peuvent potentiellement être mis à contribution pour en pallier les conséquences. Dès

lors, ces relations sont affectées si la sollicitation est excessive, ce qui les déséquilibre. Mais elles le sont également par l'absence de sollicitation liée au sentiment de honte conduisant la personne en difficulté à suspendre ou rompre certaines de ses relations quitte à voir sa situation basculer, faute d'aide. Ces tensions liées aux difficultés bancaires ne se limitent pas aux relations amicales et familiales : elles s'immiscent également au cœur du couple.

B. Couple et difficultés bancaires

Les difficultés bancaires exercent leurs effets au sein même du couple¹⁶⁶. C'est la conséquence de la financiarisation dont nous avons vu, au travers de la cartographie des relations au sein d'un couple (chapitre 2), à quel point elle s'était traduite par la diffusion des produits bancaires. Dès lors, ces produits et les difficultés pour y accéder ou les utiliser viennent mettre à l'épreuve ces liens familiaux. Cela peut se traduire par le renforcement d'inégalités préexistantes aux difficultés bancaires mais également créer des tensions nouvelles qui affectent la solidité de ces liens.

1. Le renforcement des inégalités intrafamiliales

Si la gestion budgétaire au sein du couple n'est pas nécessairement marquée par une inégalité quant à la répartition du pouvoir, Pahl (1989, 1999) souligne que la répartition sexuée des rôles en matière de gestion est plus marquée lorsque la situation budgétaire est délicate, lorsque les inégalités de revenus sont fortes, ou lorsque le niveau du revenu global du ménage est faible. Dans ces situations, si l'épouse a la responsabilité de la gestion quotidienne du budget, c'est l'époux qui conserve *in fine* le pouvoir sur les ressources. La responsabilité de la gestion s'apparente alors plus à une charge pour l'épouse : elle a des comptes à rendre quant à la bonne utilisation du budget quand elle n'est pas obligée d'aller quémander la somme nécessaire pour chaque dépense (Pahl, 1989).

Dans ces situations, les difficultés bancaires d'accès viennent souvent renforcer les inégalités existantes. C'est une réalité dans le cas français où, en l'absence de compte joint, l'épouse qui ne travaille pas peut se trouver en situation de dépendance à l'égard des moyens de paiement scripturaux de son mari. Mais c'est encore plus visible au Royaume-Uni où les femmes sans activité professionnelle rencontrent de grandes difficultés à ouvrir un compte bancaire et où en moyenne, les femmes y ont moins souvent accès que les hommes (Kempson & Whyley, 1999). Dans de nombreux couples ayant de faibles ressources financières, elles se trouvent alors dans une situation de dépendance forte dans la mesure où elles ne peuvent avoir accès aux ressources du couple que par l'intermédiaire d'un compte sur lequel elles n'ont légalement aucun droit. En cas de conflit et/ou de séparation, ces inégalités peuvent avoir des conséquences financières catastrophiques.

L'inégalité de pouvoir est également accentuée dans le domaine du contrôle de l'usage qui est fait des ressources. Nous avons déjà souligné que les hommes étaient plus enclins à maîtriser les nouvelles technologies bancaires, mais il faut souligner que celles-ci peuvent permettre un contrôle accru de l'usage qui est fait des ressources du ménage et renforcer ainsi la relation hiérarchique entre les époux (encadré 20).

Encadré 20 : Moyens de paiement moderne et contrôle accru

Pahl (1999) donne l'exemple d'une femme dépendante des ressources de son mari beaucoup plus riche qu'elle. C'est lui qui tient les comptes du ménage et souvent elle

¹⁶⁶ Nous considérons uniquement les couples hétérosexuels faute d'avoir eu accès à des travaux scientifiques ou d'avoir pu mener des entretiens avec des couples homosexuels.

éprouve de la gêne à dépenser « son » argent. Mais cette gêne est renforcée par le fait que son époux lui a fait souscrire une carte de paiement liée à son compte à lui (au motif que la seconde carte était moins coûteuse et qu'elle n'était pas sûre d'y avoir accès sur son propre compte) lui offrant une traçabilité parfaite de l'ensemble des dépenses qu'elle effectue avec ce moyen de paiement. L'outil bancaire est alors un outil de contrôle au service de son époux.

Alors que les difficultés d'accès renforcent le plus souvent des inégalités existantes, les difficultés d'usage peuvent mettre à l'épreuve les liens qui unissent le couple.

2. La mise à l'épreuve du couple

Comme indiqué par Pahl (1989, 1999), face aux difficultés pour joindre les deux bouts liées à la perte d'un emploi, à un problème de santé, ou bien à l'insuffisance structurelle des ressources, c'est le plus souvent aux femmes qu'incombe la gestion du budget et donc la recherche de solutions. Lorsque les ressources du ménage s'avèrent insuffisantes, les incidents bancaires et les frais qui les accompagnent en sont une traduction concrète et immédiate. C'est souvent à ce stade là que les difficultés d'usage produisent leurs effets.

Confrontées, d'un côté, à la pression de la banque ou du banquier qui exige le retour du compte à la normale faute de quoi des frais et sanctions supplémentaires seront appliqués, et de l'autre, à celle, plus ou moins forte selon les situations, du conjoint qui interprète les problèmes bancaires comme le résultat d'une mauvaise gestion nombre de femmes que nous avons rencontrées (encadré 21) ont alors la tentation de trouver une solution qui y apporte une réponse immédiate. C'est bien souvent vers le recours aux crédits *revolving* qu'elles se tournent que ce soit par une souscription nouvelle où l'utilisation des lignes de crédit liées aux cartes de grand magasin. Ils apportent alors une bouffée d'air et permettent de répondre momentanément aux difficultés rencontrées. Malheureusement, si ces difficultés s'installent, c'est bien souvent une spirale qui s'enclenche avec le recours à des crédits supplémentaires pour rembourser les précédents jusqu'à ce que la situation ne soit plus tenable et soit découverte.

Encadré 21 : Illustration de la mise à l'épreuve du couple par les difficultés bancaires

C'est ce qui est arrivé à cette femme qui, pour préserver son mari ayant récemment perdu son emploi, lui a caché l'ampleur de leurs difficultés budgétaires en maintenant leur niveau de vie grâce au recours à des crédits *revolving*. Elle espérait qu'il retrouve rapidement un emploi afin de pouvoir les rembourser. Ce n'est pas ce qui s'est produit. Après quelques mois, c'est dans le bureau du banquier que le mari a découvert la situation budgétaire du couple que sa femme, piégée par son omission initiale, n'avait pas osé lui révéler.

C'est bien souvent dans le bureau du banquier que ces situations se dénouent en mettant fortement à l'épreuve les liens du couple. Les conseillers financiers rencontrés soulignent que ce type de situation est loin d'être marginal toutefois, cela ne suffit pas pour en proposer un chiffrage. On peut cependant souligner que parmi les personnes en interdiction bancaire, 4 % estiment que cela a eu des conséquences significatives pour leurs enfants et 3 % que cela les a conduit à divorcer (Gallou & Le Quéau, 1999, p. 48).

Que ce soit pour établir ou entretenir des liens sociétaires ou communautaires, les difficultés bancaires représentent un véritable handicap. Elles agissent différemment selon la nature de ces liens et la situation des personnes concernées. Leurs conséquences sont le plus souvent mêlées à celles d'autres difficultés qu'elles soient professionnelles, familiales,

etc. Cependant, **les difficultés bancaires produisent leurs propres conséquences et participent ainsi à la privation de droits marchands, juridiques et « élargis » qui sont le support des capacités.** Mais leur influence ne s'arrête pas là. En effet, le cœur des capacités est la conversion de ces supports en fonctionnements : c'est également à ce niveau que les difficultés bancaires ont des conséquences négatives, le niveau de l'autonomie et donc du lien à soi.

Section 3. Le lien à soi pivot de l'appartenance sociale

La dimension subjective des capacités, c'est-à-dire le rôle des prétentions légitimes dans le processus de conversion en fonctionnements des droits marchands, juridiques et « élargis », suppose de considérer les conséquences potentielles que les difficultés bancaires peuvent avoir sur l'estime de soi. Pour cela il importe de comprendre comment les personnes s'approprient les produits bancaires, c'est-à-dire comment elles s'adaptent aux contraintes sociales qui président à leur accès et usage (§1). C'est par les difficultés rencontrées dans ce processus d'appropriation que l'estime de soi et donc le lien à soi sont mis en cause. Nous faisons dans un premier temps l'hypothèse que ces conséquences sont homogènes pour analyser plus en détail et de manière aussi claire que possible comment s'articulent les effets des difficultés bancaires sur les trois types de lien composant le lien social (§2). Toutefois, étant subjectif, le vécu des difficultés bancaires est différencié. À l'aide de l'analyse des émotions, nous abandonnons donc l'hypothèse précédente d'homogénéité des conséquences et en soulignons la diversité et l'influence sur l'ampleur des conséquences globales des difficultés bancaires (§3).

§1. Pratiques monétaires et bancaires : l'appropriation

Les conséquences des difficultés bancaires sur l'estime de soi ne peuvent être saisies sans revenir sur la monnaie en tant qu'institution sociale. Plus précisément, il faut analyser la traduction de ses dimensions sociales et horizontales, dimensions fonctionnelles et hiérarchiques dans les pratiques monétaires des personnes.

A. De l'appropriation monétaire à l'appropriation bancaire

Guérin (2000) recourt au concept d'*appropriation monétaire* pour mettre clairement en lumière que si les modalités d'accès et d'usage de la monnaie sont socialement contraintes, les personnes s'y adaptent et, par leurs pratiques, contribuent à les faire évoluer. C'est ce que nous avons souligné au travers des exemples de marquage social de l'argent et de compartimentation monétaire. Toutefois, à ce stade du raisonnement, plus que les pratiques elles-mêmes, ce qui importe c'est qu'elles soient déterminées par les qualités de la monnaie en tant que moyen de gestion de l'incertitude (Salmona, 1990, 1992, 1994) et d'expression de l'appartenance sociale (Blanc, 1998 ; Zelizer, 2005).

Les pratiques monétaires adoptées par les personnes traduisent donc leur souci de conserver le contrôle de leurs ressources pour faire face aux besoins immédiats et futurs y compris ceux imprévus. Elles expriment ainsi un rapport au temps et à la prévision : il s'agit de gérer l'incertitude. Cette maîtrise doit permettre d'établir ou de maintenir les liens sociétaires et communautaires comme, par exemple, pouvoir assurer un niveau de consommation satisfaisant ou être en mesure d'honorer ses obligations familiales (comme le versement mensuel d'une pension alimentaire suite à un divorce).

Dans le même temps, ces pratiques expriment le sens que les personnes donnent aux relations sociales établies. Ainsi, l'argent offert à Noël n'est pas donné de la même manière que celui qui sert à régler un achat. Ou bien encore, l'usage qui est fait d'un gain à un jeu de hasard n'est pas le même que celui qui est fait des allocations familiales. Les sens variés donnés à ces flux monétaires se traduisent par des pratiques monétaires différentes. Elles subissent l'influence des dimensions horizontales et verticales de ces relations même si elles les modifient en retour. Ces pratiques sont ainsi modelées par la nature des droits et obligations sociales qu'elles expriment.

Au cœur du concept d'appropriation monétaire se trouve donc la manière dont les personnes gèrent et mettent en circulation leurs ressources en tenant compte des différentes dimensions de la monnaie. C'est que souligne Guérin (2000) : « *Au-delà des revenus qui permettent l'autonomie financière, importe la réappropriation de ce flux monétaire, sa légitimation, la manière de le gérer et de le réaffecter* » (p. 82). À ce titre, l'introduction des produits bancaires interfère nécessairement dans le mode de gestion et de mise en circulation de ces ressources.

Ces produits, tout comme la monnaie qu'ils véhiculent, sont alors l'objet de pratiques de marquage social et de compartimentation. À l'instar de ce que montre la cartographie bancaire réalisée par Pahl (1999) en termes d'affectation des différents types de comptes à différents types de dépense (schéma 5), les personnes compartiment l'usage de leurs produits bancaires au regard à la fois de leurs droits et obligations sociales et de la gestion de l'incertitude.

Il nous semble alors opportun de distinguer au côté de l'appropriation monétaire ce qui relève de l'appropriation bancaire. S'il ne s'agit là que d'un « produit dérivé conceptuel », il présente néanmoins l'intérêt de permettre la prise en compte spécifique de la dimension bancaire du phénomène d'appropriation et, partant, des conséquences des difficultés bancaires sur l'expression des droits et obligations.

B. Le lien à soi au cœur du processus d'appropriation

Ce qui se joue à l'occasion de l'appropriation, qu'elle soit monétaire ou bancaire, peut être reformulé de la manière suivante. Il s'agit du **processus par lequel les personnes développent des pratiques leur permettant autant que possible de réduire l'incertitude portant sur leur capacité future à honorer leurs obligations et à faire valoir leurs droits, tout en respectant ou modifiant les modalités d'expression des relations que ces droits et obligations traduisent.**

Mais si ce processus articule nécessairement les dimensions horizontales et verticales de la monnaie, Guérin (2000) souligne qu'il en intègre également une troisième : sa dimension réflexive, celle du lien à soi. C'est d'autonomie qu'il est alors question. En effet nous dit-elle : « *cette troisième dimension ne fait que découler des deux précédentes puisque l'autonomie est indissociable, nous l'avons vu avec Sen, de l'ensemble des droits et des obligations contractés à l'égard de ses pairs et à l'égard du groupe social dans son entier* » (Guérin, 2000, p. 81).

C'est que les capacités dépendent des prétentions légitimes de chacun : elles sont liées à l'évaluation subjective faite des droits et obligations dans lesquels chacun est impliqué. En effet, selon son histoire, son vécu, chacun interprétera d'une manière particulière ce à quoi il a droit, quels sont les comportements qu'il peut adopter. Autrement dit, l'éventail des capacités d'une personne repose en partie sur le lien à soi.

Il en découle logiquement que si au travers des pratiques monétaires qui résultent du processus d'appropriation, les prétentions légitimes ou l'estime de soi conditionnent la réduction de l'incertitude et l'expression de l'appartenance sociale, en retour, la réduction de l'incertitude et l'expression de l'appartenance sociale influent sur l'estime de soi et les prétentions légitimes. Dans son travail portant sur les femmes en situation de précarité, Guérin (2000) montre que le statut « d'assisté social » est ainsi potentiellement facteur de mise en cause de l'estime de soi et donc des prétentions légitimes. Il est alors plus difficile pour ces femmes de faire valoir des droits qu'elles ne se représentent pas comme totalement légitimes.

En matière bancaire, la mécanique est tout à fait similaire. **Les difficultés bancaires sont potentiellement porteuses d'une remise en cause de l'estime de soi et donc des prétentions légitimes dans la mesure où elles viennent perturber la réduction de l'incertitude et l'expression de l'appartenance sociale. Il est alors plus délicat pour les personnes concernées d'honorer leurs obligations sociales et de faire valoir leurs droits.**

§2. Les conséquences des difficultés bancaires sur le lien à soi

Dans la mesure où les difficultés bancaires affectent les prétentions légitimes relatives aux droits et obligations de chacun, leurs conséquences sur le lien à soi ne peuvent être considérées en dehors de l'inscription sociale des personnes dans sa dimension horizontale et verticale. Comme nous l'avons déjà souligné, l'estime de soi est intrinsèquement liée à la reconnaissance telle que définie par Paugam (2007b). Il nous semble dès lors que ces conséquences – dont nous faisons l'hypothèse temporaire qu'elles sont homogènes – correspondent à deux mécanismes principaux : la stigmatisation et la « déchéance » personnelle.

A. Stigmatisation et distinction sociale

L'étude du phénomène de financiarisation a montré comment des normes en matière d'usage des produits bancaires se développent et contraignent les pratiques des personnes. La stigmatisation correspond à une différenciation par rapport à ce qui constitue la norme à un moment donné. Elle est donc socialement déterminée. Le fait de ne pas avoir accès à la carte de paiement ou au chéquier pourra alors être vécu comme stigmatisant lors de paiements dont la norme est de les effectuer en monnaie scripturale.

Servet (2006) souligne que cette stigmatisation peut être le résultat du regard des autres mais elle peut-être également vécue par la personne sans pour autant que celles à proximité n'aient prêté attention à ses pratiques ou ne les aient interprétées comme le signe de difficultés. Payer en espèces peut également résulter de la nécessité de dépenser l'argent provenant d'une activité exercée au noir de la part de personnes ne rencontrant aucune difficulté bancaire. En revanche, pour celles qui font face à des difficultés d'accès, leur expression au travers des moments de paiement pourra être vécue comme la manifestation de leur statut social dévalorisé et donc comme une épreuve humiliante.

Les difficultés bancaires ne produisent pas à elles seules un statut social comme peut le faire la relation d'assistance entre une personne « pauvre » et le système de protection sociale (Paugam, 2005). Néanmoins, elles y contribuent dans la mesure où les produits bancaires sont une modalité d'expression de l'appartenance sociale et de la place occupée dans cet ensemble c'est-à-dire du statut social. Elles participent au classement social des personnes et surtout au vécu par les personnes de ce classement (encadré 22).

Encadré 22 : Accès bancaire entre distinction et intégration

La possibilité ou non d'accéder aux différents types de produits bancaires est facteur de distinction. C'est ce qu'a constaté avec surprise ce conseiller financier de la Banque Postale rencontré dans le cadre de l'enquête pour le Centre d'étude de l'emploi (Gloukoviezoff & Tinel, 2004). Il a entendu un de ces clients lui expliquer qu'en dépit de sa satisfaction à être client de cet établissement, il préférerait conserver une carte de paiement attachée à un compte dans une autre banque. Il craignait la réaction des clients qu'il invitait au restaurant s'il réglait l'addition avec une carte siglée « Banque Postale » en raison de son image de « banque des pauvres ». C'est un mécanisme tout à fait similaire qui est à l'œuvre dans les pratiques de cette autre personne qui explique qu'il utilise sa carte gold lorsque ses amis en font de même. Il trouve que cela le crédibilise au sein de son groupe (Pahl, 1999). Pahl souligne que cette distinction entre groupes sociaux au travers des moyens de paiement n'est pas toujours vécue comme stigmatisante. Ainsi, alors que les ménages aux revenus aisés considèrent généralement que les cartes de paiement distribuées par les grands magasins comme cartes de fidélité (loyalty cards) sont au minimum sans intérêt et au pire des « attrape-nigauds » dont ils se détournent, il n'en va pas de même pour les ménages aux revenus modestes. « *For those without credit cards, the loyalty cards offered by the main chain stores could be quite important. Not only did these cards appear to offer something for nothing, but they also allowed the holder to feel to be part of the card-holding society* » (Pahl, 1999, p. 29).

Au travers des mécanismes de stigmatisation et de distinction, l'accès différencié aux produits bancaires et donc les difficultés d'accès affectent l'estime de soi. Ces difficultés entrent en contradiction avec les normes qui régissent l'expression des droits et obligations composant l'appartenance sociale. À ce titre, elles peuvent traduire le statut dévalorisé des personnes concernées à l'occasion des relations qui constituent les liens sociétaux et communautaires.

B. Une « déchéance » personnelle

Les difficultés à maîtriser son budget à l'aide des produits bancaires ou, à l'inverse, en raison de l'impossibilité d'accéder à certains d'entre eux, peuvent également être vécues comme une mise à l'épreuve puissante de l'estime de soi.

L'intensification de la financiarisation étudiée dans le chapitre précédent a pour corollaire, notamment depuis le début des années 1980, une individualisation croissante des parcours. « Être autonome », « avoir le choix » sont devenus les leitmotivs de la vie moderne au point que chacun puisse être considéré, au moins dans le domaine des représentations, comme « entrepreneur de sa vie » pour reprendre l'expression caractéristique de Pierre Rosanvallon (1995). Mais être entrepreneur de sa vie, c'est parvenir à maîtriser son budget, à planifier ses dépenses, à s'inscrire dans une dynamique, autrement dit, c'est parvenir à réduire l'incertitude.

Au-delà du montant des ressources, équilibrer recettes et dépenses est donc un élément essentiel de l'estime de soi. Cependant, cette maîtrise du budget suppose également celle des intermédiaires que sont les produits bancaires. Résultat de l'intensification de la financiarisation, la gestion du budget se réalise par le recours au compte, aux moyens de paiement scripturaux et aux crédits. Les difficultés bancaires sont alors autant de possibilités de compromettre l'équilibre budgétaire et de mettre en cause l'estime de soi.

Ce peut être l'impossibilité d'accéder à un crédit adapté pour faire face à une difficulté imprévue : il n'est alors d'autres solutions que de compenser par des privations ou alors de faire des dettes auprès de proches ou en n'honorant plus toutes les factures. Dans les deux cas, les personnes ont le sentiment d'être dépossédées de la maîtrise de leur destin, de ne pas parvenir à s'en sortir seules (Sinclair, 2001). L'accès au microcrédit personnel pour faire financer un besoin qui ne pouvait l'être autrement est d'ailleurs vécu par les personnes comme l'expression d'une autonomie retrouvée, la démonstration qu'elles peuvent garder les rênes de leur destinée, voir même se créer un avenir auquel les établissements bancaires ne voulaient pas croire (Gloukoviezoff & Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff & Palier, 2008).

Au côté des difficultés d'accès, l'équilibre budgétaire peut également être mis en cause par les difficultés d'usage. Contrôler ses dépenses supposent de maîtriser une certaine forme d'abstraction dans la mesure où les produits bancaires impliquent un rapport dématérialisé à l'argent. De même, cela suppose de connaître et de parvenir à respecter les règles de fonctionnement propres à ces outils (les dates de valeurs pour les chèques, la fixité des mensualités et de la temporalité d'un crédit, etc.). Ces difficultés d'usage engendrent des frais bancaires présentés comme de la « tarification sanction » et qui sont alors souvent vécus comme la matérialisation de l'échec des personnes à conserver le contrôle de leur budget et donc le contrôle d'elles-mêmes.

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. À l'instar du chômage de longue durée, les difficultés bancaires peuvent conduire les personnes à la dépression et/ou à des problèmes de santé¹⁶⁷. Le simple fait de relever son courrier chaque matin se transforme en épreuve redoutée. Les personnes parlent d'ailleurs « *d'angoisse de la boîte aux lettres* » qui les conduit souvent à ne plus ouvrir les courriers de la banque et des différents créanciers mais à les « *entasser sur un coin de table* ».

Cette mise en cause de l'estime de soi par les difficultés bancaires présente également une dimension sexuée faisant écho à ce que nous avons précédemment analysé à propos de la mise à l'épreuve des liens du couple. La gestion des ressources du ménage incombant généralement aux femmes lorsque les difficultés apparaissent ou que les revenus sont limités (Pahl, 1999), ce sont elles qui ont à gérer, dans tous les sens du terme, ces difficultés. Ce sont donc elles qui assument le plus souvent la responsabilité de ces difficultés. Guérin (2000) analysant la construction sociale de « *l'altruisme féminin* », souligne qu'elles en sont d'autant plus affectées que de nombreuses femmes estiment que c'est là leur « rôle ». Elles ont alors le sentiment d'échouer à remplir une de leurs « obligations ».

Les difficultés bancaires affectent donc durement le lien à soi. Il en découle une altération des prétentions légitimes qui en raison de la place centrale occupée par les produits bancaires au sein des différentes sphères de la vie sociale a des répercussions sur l'ensemble de droits et obligations qui caractérisent l'appartenance sociale de chacun.

C. Articulation des différents types de lien

¹⁶⁷ Parmi les personnes en interdiction bancaire, 18 % estiment que cela les a conduit à la dépression et/ou à des problèmes de santé (Gallou & Le Quéau, 1999, p. 48).

En affectant l'estime de soi, les difficultés bancaires altèrent les prétentions légitimes des personnes concernées. Celles-ci modifient alors l'évaluation qu'elles font de leurs droits et obligations et de leur conversion en fonctionnements.

Les conséquences des difficultés bancaires liées à la « honte de la sollicitation » sur les liens communautaires (couple, famille, amis) vues précédemment prennent alors un sens plus complet. La mise en cause de l'estime de soi engendre des difficultés de conversion des droits « élargis » en affectant les prétentions légitimes des personnes. Le même mécanisme est à l'œuvre en matière de droits marchands ou juridiques. Ainsi observe-t-on des personnes en situation objective de surendettement pour lesquelles le sentiment de honte conduit à ne pas solliciter les possibilités offertes par les procédures de surendettement. Elles préfèrent en effet continuer à rembourser ce qu'elles considèrent comme étant leurs « dettes » au détriment de leurs dépenses quotidiennes (alimentation, santé, etc.). Ici, ce sont simultanément les droits juridiques et marchands dont la conversion est affectée.

Au côté des conséquences directes sur les liens communautaires et sociétaires vues précédemment, les difficultés bancaires ont également des conséquences indirectes par l'intermédiaire de leurs effets sur le lien à soi. Inversement, la dégradation des liens communautaires et sociétaires en raison de difficultés bancaires produisent également des conséquences sur le lien à soi. Ces trois types de lien sont donc bien en interaction : l'affaiblissement de l'un affecte potentiellement les deux autres.

À partir de ces éléments et pour rendre plus claire encore leur articulation, il est possible de proposer une représentation schématique du processus d'exclusion sociale dans lequel s'inscrivent les difficultés bancaires (Schéma 6). Pour cela, nous sommes partis des données sur le surendettement (Banque de France, 2005) qui montrent que 75 % des situations de surendettement ont pour origine un « accident de la vie ». La logique est donc sensiblement différente de ce que nous avons décrit jusqu'à présent dans la mesure où une rupture initiale affectant l'un des trois liens vient déclencher le développement des difficultés bancaires. Cette rupture peut porter sur le lien à soi (maladie, dépression, etc.), le lien communautaire (divorce, séparation, décès du conjoint, etc.), ou le lien sociétaire (perte d'emploi, irrégularité des ressources, etc.).

Nous avons ensuite articulé ces éléments avec les travaux de Dominique Desjeux (2000a, 2000b) et de Geslot (1997) sur les parcours de vie des SDF qui mentionnent, sans les développer, le rôle des difficultés bancaires au travers de leurs manifestations que sont l'interdiction bancaire et le surendettement. Cela nous permet de dérouler complètement le processus qui va d'une perte d'emploi par exemple à une situation de grande exclusion.

Le graphique se compose de deux principales zones :

1. la zone 1 correspond aux conséquences des difficultés bancaires sur les différents liens telles que nous les avons décrites jusqu'à présent. C'est pour cette raison que la flèche A est bidirectionnelle : un accident de la vie provoque le développement de difficultés bancaires qui en retour produisent les conséquences négatives analysées précédemment. Il peut alors y avoir la formation d'un cercle vicieux favorisant le basculement de la situation.
2. La zone 2 correspond à l'accélération du processus d'exclusion sociale après ce basculement matérialisé par la perte du logement considérée comme l'élément clef dans ce processus (Geslot, 1997 ; Desjeux, 2000a et b). Après cette étape, il devient beaucoup plus délicat d'inverser la tendance à l'œuvre. La flèche B souligne que cette partie du processus d'exclusion sociale continue de pouvoir être lue avec la

grille de lecture des capacités dans la mesure où à chaque étape la question de la conversion et de l'évaluation subjective des droits se pose.

Il apparaît alors que l'élément clef dans le processus d'exclusion bancaire se trouve être les difficultés de conversion des droits dans le domaine bancaire. C'est à ce niveau que se développent les difficultés bancaires qui vont aggraver le déséquilibre initial et faire basculer une situation délicate vers l'exclusion sociale.

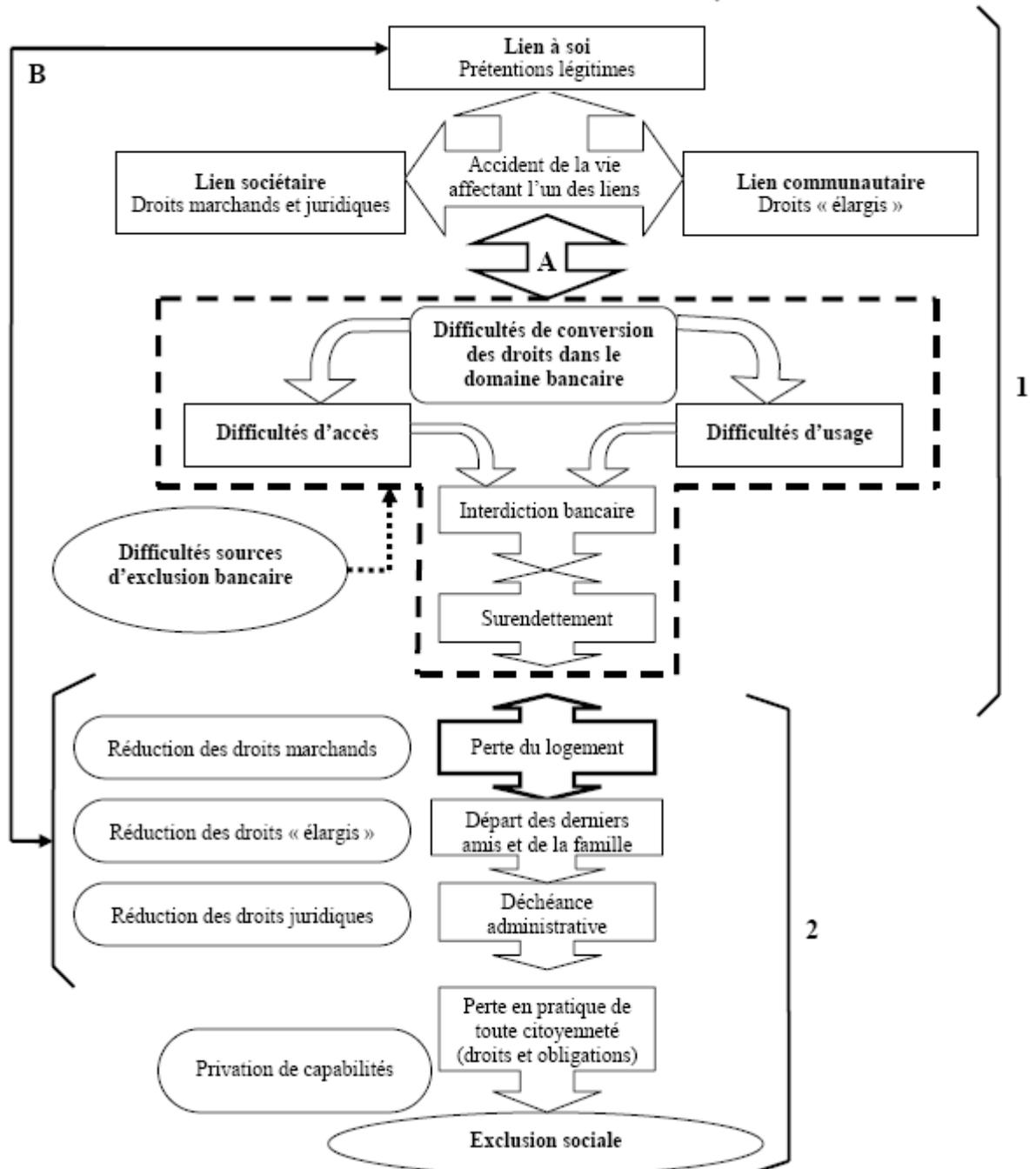


Schéma 6 : Processus d'exclusion et articulation des liens à soi, communautaire et sociétair

Source : Élaboration personnelle.

Comprendre pourquoi certaines personnes basculent dans l'exclusion bancaire puis sociale à la suite d'un accident de la vie alors que d'autres parviennent à maintenir leur situation stable suppose d'aller plus avant dans l'analyse du lien à soi, de l'estime de soi et de la conversion des ressources en fonctionnements.

§3. Diversité des vécus des difficultés bancaires

Abandonner l'hypothèse d'homogénéité des conséquences des difficultés bancaires sur le lien à soi permet de s'interroger sur les raisons pour lesquelles certaines personnes parviennent à faire face à ces difficultés alors que d'autres dans une situation similaire ne s'en sortent pas. Il est généralement admis que ce sont les compétences techniques qui font la différence. Si leur rôle est important comme nous le verrons dans la troisième partie de la thèse, elles sont totalement insuffisantes pour comprendre la diversité des pratiques. Pourquoi une personne qui est toujours parvenue à maintenir son budget équilibré en perd-elle le contrôle suite à un divorce ? Pourquoi parmi les personnes surendettées se trouvent des employés de banque dont les compétences techniques et l'insertion professionnelle devraient les prémunir de ce type de situation ? Pour comprendre la diversité des pratiques, il est nécessaire de considérer à nouveau la dimension subjective des droits et de se pencher sur la question des émotions.

A. Le rôle des émotions

En s'appuyant sur les travaux de Jon Elster (1986, 1998), Guérin (2000) explique que l'évaluation subjective des droits et obligations et donc la diversité des pratiques qui en découlent, peuvent être expliquées en termes d'émotions.

L'analyse d'Elster est la suivante : la prise de décision des personnes est influencée par les émotions qu'elles ressentent. Ces émotions découlent d'un décalage entre la réalité des pratiques des personnes (par exemple, être surendettées) et les normes sociales (idéal d'autonomie et de responsabilité individuelle). Elster assimile ce décalage à ce que les psychologues appellent une dissonance cognitive. Face à cette tension entre pratiques et représentations, les émotions ressenties incitent les personnes à en limiter les effets. Elster (1998) explique qu'elles sont une force psychologique qui pousse les personnes à adapter leurs représentations à la situation tant que cela est possible, puis quand cela ne l'est plus en raison de l'ampleur de la dissonance, à modifier leur comportement. Il identifie alors différentes émotions suscitées par ce décalage qui viennent influencer la prise de décision : culpabilité, honte, indignation, revendication, peur, etc.

Dans la mesure où nous nous intéressons aux situations où la dissonance cognitive s'explique par l'existence de difficultés, il nous semble que l'apport de l'analyse de Vincent de Gaulejac (1996) peut éclairer davantage ce qui se joue dans les cas qui nous intéressent.

Les travaux d'Elster donnent à voir le rôle des émotions dans la prise de décision « en général ». Ils couvrent donc une variété de situations et donc de causes de dissonance cognitive extrêmement vaste. Dans notre cas, la cause est plus restreinte : il s'agit d'une situation où les difficultés rencontrées traduisent l'impossibilité de satisfaire à la norme d'autonomie et de responsabilité individuelle. Gaulejac explique que ce type de situation est à l'origine du sentiment de honte dans la mesure où c'est l'estime de soi qui est mise en cause. Ce « *méta-sentiment* » qu'est la honte, à l'instar des mécanismes décrits par Elster, influe différemment sur la prise de décision des personnes selon la manière dont il va être

géré. À la suite de Guérin (2000), nous identifions trois principaux modes de gestion du sentiment de honte¹⁶⁸.

La première est celle où ce sont les représentations qui sont adaptées à la situation. Les personnes parviennent à mobiliser des éléments de justification qui neutralisent le sentiment de honte sans avoir à modifier leurs pratiques. Guérin parle alors d'assistance « rationalisée ».

Les deuxième et troisième types de réaction sont marqués par l'impossibilité d'adapter les représentations. Les personnes vont alors modifier leur comportement de manière à préserver leur amour-propre en limitant les effets du sentiment de honte. Dans un cas il s'agira d'un comportement de revendication : les personnes refusent la situation et en rejettent la responsabilité sur des causes extérieures. Dans l'autre, à l'inverse, les personnes se sentent seules responsables de leur situation et manifestent une grande culpabilité.

Ces trois types de réaction correspondent à différents vécus des difficultés et à ce titre à différentes évaluations subjectives des droits et obligations. Les prétentions légitimes des personnes adoptant une attitude de rationalisation, de revendication ou de culpabilité ne pourront alors pas être les mêmes. C'est ce mécanisme qui explique que les difficultés bancaires n'ont pas systématiquement les mêmes conséquences sur le lien à soi et, partant, sur les deux autres types de liens.

B. Une mise à l'épreuve du lien à soi aux conséquences diverses

Au cours du paragraphe précédent (§2), nous avons implicitement considéré les conséquences des difficultés bancaires sur le lien à soi comme étant homogènes. Cela a permis de rendre plus compréhensible les différents mécanismes en jeu. À présent, il est possible de complexifier un peu l'analyse en réintégrant la diversité des vécus des difficultés bancaires.

1. La rationalisation : la neutralisation

La rationalisation des difficultés permet aux personnes concernées de neutraliser les effets du sentiment de honte. Sans nier la réalité des difficultés rencontrées, elles parviennent à les justifier par des éléments objectifs. Leur amour-propre peut donc être préservé (encadré 23).

Encadré 23 : Illustration de la rationalisation

Au cours de nos enquêtes, les situations le plus souvent marquées par la rationalisation sont celles 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 ». Une jeune femme grenobloise, étudiante en troisième cycle, donne un autre exemple. Elle justifie en effet ses difficultés par son statut d'étudiante limitant ses ressources financières, et a su faire valoir ses futurs diplômes pour négocier avec sa banque. Dans ces exemples, les difficultés bancaires ont eu des conséquences réelles sur la qualité des liens communautaire ou sociétaire (comme par exemple la réduction des

¹⁶⁸ Guérin (2000) s'appuie également sur les travaux de psychologie sociale (Lassare (1995) notamment) pour mettre en évidence l'apparition de trois principaux modes de gestion de cette dissonance cognitive, modes de gestion présents dans l'argumentation d'Elster. Toutefois, à la différence de la lecture d'Elster que fait Guérin (2000), pour nous, ces trois types de réaction s'expliquent par le fait que les personnes sont confrontées au sentiment de honte ce qui influe sur leur prise de décision comme expliqué par Elster.

ressources disponibles pour la consommation suite à un surendettement), mais l'attitude de rationalisation a permis de maintenir la possibilité de conversion des ressources toujours disponibles en fonctionnements (par exemple, aller négocier avec son banquier).

Dans le cadre de la rationalisation, les personnes évitent de voir leurs prétentions légitimes affectées par ces difficultés. Même si les droits marchands, juridiques et « élargis » peuvent être touchés par les difficultés bancaires, la préservation de l'estime de soi permet d'éviter que leur conversion en fonctionnements ne soit perturbée en raison d'une moindre confiance en soi et/ou d'une perception comme illégitime de la sollicitation de tel ou tel soutien. La rationalisation permet ainsi de circonscrire les effets des difficultés bancaires à ceux qu'ils peuvent potentiellement avoir sur les autres liens que le lien à soi. Cette attitude peut alors favoriser la recherche de solutions ou au moins éviter l'adoption d'un comportement aggravant : elle est à la fois limitation des conséquences et maintien des possibilités de réponses.

2. Revendication et culpabilité : la contagion

Dans les autres situations, le sentiment de honte ne parvient pas être maîtrisé par l'adaptation des représentations. C'est alors le comportement qui est modifié. C'est dans ces situations que les difficultés bancaires produisent des conséquences sur le lien à soi.

Les conséquences directes que sont le stress, la dépression ou la mise à l'épreuve de la santé physique se produisent sans doute d'une manière relativement proche que les personnes aient adopté une attitude de revendication ou de culpabilité. Peut-être sont-elles sensiblement plus marquées pour les personnes ressentant une forte culpabilité. Il est en revanche intéressant de distinguer ces deux attitudes lorsque l'on se penche sur la contagion des effets sur le lien à soi aux autres types de liens. Leurs modalités sont en effet diamétralement opposées.

Les personnes ayant une attitude revendicatrice rejettent la responsabilité de leur situation sur d'autres. Elles peuvent alors adopter un comportement agressif ou désinvolte. Dans les deux cas, cela se traduit par une négation de certaines de leurs obligations et une surévaluation de ce que sont leurs droits. En matière de droits « élargis », ces personnes pourront solliciter l'aide de leurs proches dans des proportions qui pourront mener à ce que nous avons appelé l'épuisement des solidarités. Estimant que leurs difficultés ne sont pas de leur fait, elles pourront également refuser de se plier aux conditions exigées par des travailleurs sociaux (droits juridiques) ou leur banquier (droits marchands) pour leur venir en aide. De même, ces personnes trouvent souvent dans la consommation (droits marchands) un exutoire : elles dépensent sans compter puisqu'elles ont le sentiment de ne pas compter pour une société qu'elles tiennent pour responsable de leurs difficultés.

À l'inverse l'attitude de culpabilité se traduit par une surévaluation des obligations et une négation des droits. Ces personnes vivent leurs difficultés comme une véritable humiliation. Chaque retard de versement ou impayé n'est pas seulement une dette financière, c'est une dette morale. Elles font donc tout pour éviter de se retrouver dans une situation où elles pourront être confrontées à leur situation ou soumises au regard d'autrui : réduction des contacts avec les proches (droits « élargis ») ainsi qu'avec leur banquier (droits marchands) ou des travailleurs sociaux (droits juridiques). Elles préfèrent trouver par elles-mêmes le moyen d'honorer leurs « dettes » : refus du plan de surendettement, restriction alimentaire et de soins de santé, recours aux crédits *revolving*, etc. (droits marchands et juridiques). Cette attitude accroît donc le risque de déstabiliser gravement leur situation.

Intégrer le rôle des émotions permet de comprendre pourquoi, les difficultés bancaires ne produisent pas des conséquences homogènes sur les personnes qu'elles affectent. Il n'y a pas un vécu de ces difficultés mais des vécus. Alors qu'une attitude de rationalisation permet d'en neutraliser les effets sur la prise de décision, la revendication et la culpabilité favorisent au contraire leur impact négatif. Bien sûr, les compétences techniques en matière budgétaire, bancaire, d'activation des dispositifs de protection sociale existants, etc., jouent un rôle essentiel dans l'ampleur que prennent ces difficultés. Cependant, leur mise en œuvre est dépendante de l'attitude qui découle des émotions ressenties.

Aux côtés de ces éléments individuels de la conversion des droits en fonctionnements, il ne faut pas omettre la dimension collective. Les prétentions légitimes si elles sont subjectives intègrent la structuration de la société et son mode de régulation. Dès lors, pour prendre en compte l'ensemble des conséquences qui composent le phénomène d'exclusion bancaire, il importe également d'en considérer la dimension verticale et collective.

Section 4. L'exclusion bancaire : nouvelle forme de pauvreté par la financiarisation ?

La grille de lecture des capabilités a permis de mettre en lumière les mécanismes par lesquels les difficultés bancaires produisent leurs conséquences et participent ainsi au processus d'exclusion sociale. Les exemples mobilisés et l'analyse de la dimension subjective de ces conséquences ont donné à voir comment le processus d'exclusion bancaire s'intègre aux parcours individuels. Toutefois, il est essentiel de ne pas perdre de vue la dimension collective et verticale de ce phénomène pour comprendre en quoi il constitue un phénomène social.

Cela implique de saisir en quoi les établissements bancaires ont progressivement acquis une place centrale dans le mode de régulation des sociétés leur permettant d'influer sur sa dimension hiérarchique. La logique qui les anime prend alors une importance déterminante (§1). S'ils peuvent jouer un rôle positif, compte tenu de notre objet d'étude ce sont sur leurs effets négatifs que nous nous centrerons notamment au travers de leur rôle potentiel de contrôle social et d'aggravation des inégalités (§2). Enfin, dans le but de mettre en perspective les observations réalisées à partir de la situation française, nous intégrerons certains enseignements de la situation des États-Unis où la régulation du secteur bancaire selon la logique marchande est plus poussée (§3).

§1. Au carrefour de la financiarisation et de l'individualisme marchand

Étudiant l'intensification de la financiarisation et l'influence de l'idéologie néolibérale sur les formes qu'elle revêt, nous nous interrogeons au cours du chapitre précédent (chapitre 2) sur les similitudes entre le phénomène observé et celui décrit par Polanyi (1983) au travers de ce qu'il nomme « la Transformation ». L'étude des conséquences des difficultés bancaires sur l'appartenance des personnes à la société apporte un certain nombre d'enseignements qui étayent davantage encore cette hypothèse.

Rappelons que l'appartenance sociale est comprise comme la possibilité réelle qu'a chacun d'honorer ses obligations et de faire valoir ses droits. C'est à partir de cet enchevêtrement de droits et d'obligations que les personnes peuvent exprimer un éventail plus ou moins large de capabilités manifestant leur autonomie et leur degré d'appartenance

sociale. Ces degrés d'appartenance peuvent être compris comme le reflet des inégalités sociales qui affectent les personnes en fonction de leur groupe social de référence.

L'expression de l'autonomie et donc des capacités se fait ainsi dans un cadre social contraignant, celui défini par les institutions. La monnaie est l'une d'entre elles et tant son accès que son usage sont régis par un ensemble de normes et de règles. Principalement, l'accès à la monnaie est ainsi lié à la place de chacun au sein des rapports de production. Dans les sociétés salariales, c'est ce qui conditionne largement l'expression des capacités.

Nous avons montré qu'avec l'intensification de la financiarisation, le recours contraint aux produits bancaires s'est très largement accru et avec lui de nouvelles normes et règles régissant l'accès et l'usage de la monnaie. Bien que liée, c'est une problématique distincte de celle de l'emploi. En effet, si l'emploi reste au cœur des systèmes de protection sociale et de l'accès aux ressources monétaires, la « crise de la société salariale » (Castel, 1995) et les réponses individualisantes qui y ont été apportées ont donné et donnent encore de manière croissante une place essentielle aux produits bancaires et plus largement financiers dans les modalités d'expression de l'appartenance sociale.

Au sein des sociétés hautement financiarisées souvent appelées « sociétés de crédit », l'appartenance sociale passe alors par la possibilité d'accéder aux produits bancaires et de les utiliser de manière adaptée. C'est au regard de ce constat que l'expression de *financial citizenship* de Leyshon et Thrift (1995) prend tout son sens. **Être citoyen à part entière au sein de ces sociétés passent par l'inclusion bancaire : l'expression des capacités qui sont la traduction de cette citoyenneté, en est largement dépendante.**

Ceci se comprend au niveau institutionnel au travers des évolutions de la financiarisation et de ses conséquences sur les modalités de protection et de promotion, ainsi qu'au niveau individuel en montrant par la négative comment les différents aspects du lien social (lien à soi, communautaire et sociétaire) sont affectés par les difficultés bancaires.

Les établissements bancaires et financiers se trouvent ainsi en charge d'une fonction centrale dans la mesure où c'est à travers eux que sont appliquées les règles et normes relatives à l'accès et l'usage des produits bancaires. Bien que n'émettant pas directement la monnaie et agissant dans le cadre de nombreuses règles liées au contrôle de leur exposition aux risques, ils déterminent en grande partie les conditions d'accès à leurs produits (dont le crédit qui est une création provisoire de monnaie) et les modalités de leur usage au travers des tarifications et sanctions qu'ils appliquent. Dès lors, la nature de la logique qui les anime est déterminante. Cette logique est en grande partie dépendante de celle qui préside à la régulation du secteur bancaire, logique qui caractérise le processus de financiarisation et reflète la hiérarchie de valeurs d'une société.

C'est là que la proximité des évolutions que nous observons avec celles décrites par Polanyi semble la plus forte. En effet, sous l'influence de l'idéologie néolibérale, l'État s'est désengagé des établissements dont il était partie prenante, et les modalités de régulation du secteur bancaire ont été marquées par un accroissement de la concurrence et une uniformisation des contraintes pesant sur les différents types d'établissements. Ces évolutions homogénéisent sans cesse leurs pratiques bien qu'actuellement en France des distinctions réelles existent encore selon leur statut (banque commerciale, coopérative ou postale). Dès lors, il convient de s'interroger sur les conséquences de la gestion par les établissements bancaires et financiers d'un élément transversal aux différentes facettes du lien social, pour la cohésion et la reproduction des sociétés.

§2. Une mise en cause de la dimension verticale du lien social

L'étude des différentes étapes du processus de financiarisation depuis le début du XIX^e siècle a montré que les établissements bancaires ont souvent été instrumentalisés par le pouvoir politique afin de lui permettre d'agir sur le mode d'organisation sociale en fonction de la hiérarchie de valeur propre à l'époque concernée. Ce fut le cas avec le développement de l'épargne populaire au début du XIX^e siècle, avec le soutien apporté aux établissements financiers coopératifs à la fin du XIX^e siècle puis après guerre, ou bien plus récemment, avec les encouragements et incitations mis en œuvre pour que les particuliers recourent à des produits privés de prévoyance et de protection.

Avec l'intensification de la financiarisation, l'efficacité des établissements financiers comme instrument de la gouvernance publique s'est accrue : les effets sont d'autant plus importants que les produits bancaires sont largement diffusés. La nouveauté de la période actuelle est précisément que les orientations données par le pouvoir politique sont celles d'une régulation marchande du secteur bancaire au moment même où la diffusion et la nécessité sociale de ces produits n'ont jamais été aussi grandes.

Compte tenu des contraintes liées de rentabilité et de maîtrise du risque qui pèsent sur les établissements financiers, les conditions d'accès et d'usage des produits bancaires sont largement dépendantes du niveau de rentabilité escomptée de chaque client. Ainsi, sa « *lifetime value* » pour reprendre l'expression popularisée par Jeremy Rifkin (2000) conditionne l'éventail des produits qui lui sont accessibles, leur coût et leurs caractéristiques. Nous ne développons pas davantage ici ces éléments qui sont l'objet de la partie suivante (partie II) pour nous intéresser à leurs conséquences. Il nous semble que deux types distincts peuvent être identifiés.

A. Un facteur de contrôle social ?

Le premier type de conséquences porte sur le rôle des banques comme facteur de contrôle social. Ce type de critique est présent depuis le XIX^e avec les figures marquantes de Proudhon (Vallat, 1999), Marx (1969) ou Baudrillard (1968, 1972). Ils dénonçaient respectivement la diffusion de l'épargne et du crédit au sein des couches populaires mais partageaient le constat selon lequel elle avait pour effet d'affaiblir la volonté des classes dominées de remettre en cause l'ordre social qui profitaient aux détenteurs du capital. Bien qu'ayant perdu en vigueur contestataire, cette lecture des effets de la diffusion des produits financiers se retrouve au travers de la dénonciation des modalités d'évaluation des clients par les banques.

Par souci d'économie, les établissements financiers recourent très largement aux analyses de base de données pour créer des profils de clients selon leurs caractéristiques socioéconomiques et leurs modes de consommation. Ces profils généraux permettent par la suite de classer les clients potentiels et de définir les conditions de l'offre qui leur sera faite ou non. Leyshon et Thrift (1999) montrent que ces technologies provoquent le rétrécissement de l'identité et la limitation des choix offerts à chacun sur la base de profils imparfaits.

Cela se traduit par une réduction des capacités en raison d'une diminution des ressources disponibles (produits et informations) pour évaluer les alternatives envisageables. En effet, « *when the content of both news and advertising available to me is first filtered through a set of suppositions about what I "really want" as a member of some group, in an important sense, I have lost control of my life, and am no longer able to make free and informed decisions* » (Curry, 1997, p. 694, cité par Leyshon & Thrift, 1999, p. 456).

Mais cette réduction des capacités est également due à la dégradation des conditions de l'offre faite au client, voir à son exclusion, s'il appartient à un profil jugé par l'établissement comme peu ou pas crédible économiquement. C'est notamment le cas en France pour l'accès au crédit *revolving* des personnes ayant un parcours marqué par ce qui est considéré comme de l'instabilité qu'elle soit professionnelle (changement fréquent d'employeur) ou résidentielle (déménagements réguliers). Ces éléments étant statistiquement liés avec un niveau de risque supérieur à ce qu'acceptent les établissements, les personnes présentant ces caractéristiques auront beaucoup de mal à accéder au crédit quand bien même leur niveau de ressources leur permettrait d'y prétendre.

Il en découle que les règles et normes d'accès et d'usage des produits bancaires, ressources essentielles pour l'expression des capacités, ne sont pas tant liées au projet individuel qu'à la proximité entre les éléments d'information dont dispose l'établissement sur le client et les profils statistiques qu'il a élaboré. Si ces technologies s'avèrent protéger efficacement du risque les établissements bancaires, on conçoit à la suite de ces auteurs qu'elles pénalisent collectivement les groupes sociaux partageant certaines caractéristiques négativement évaluées, et individuellement les personnes aux profils atypiques ne permettant pas de les rapprocher d'un profil connu. **Seules les personnes présentant des caractéristiques les faisant appartenir à la norme se voient proposer des conditions permettant leur pleine participation sociale.**

En privilégiant, les profils qui ont fait leur preuve, les établissements bancaires jouent comme une force conservatrice au détriment de nouveaux modes de vie ou de nouvelles situations sociales. Les difficultés bancaires que rencontrent les familles recomposées dans l'accès au crédit ou celles qui accompagnent « *l'institutionnalisation du précarité* » (Castel, 2007) en sont l'illustration. On devine alors le deuxième type de critique : les établissements bancaires favorisent le maintien voir l'aggravation des inégalités sociales.

B. La mise en péril de la cohésion sociale par l'aggravation des inégalités sociales

Le second type de conséquences porte sur la mise en péril de la cohésion sociale en aggravant les inégalités sociales. La logique est relativement simple : partant du principe que les inégalités liées aux catégories sociales, à l'âge, au genre, à l'ethnie, au lieu de résidence, etc., ont des conséquences économiques concrètes (probabilité plus grande d'être au chômage, d'avoir un niveau de salaire faible, d'être malade, etc.), les conditions d'accès et d'usage proposées par les établissements bancaires sont en partie le reflet de ces inégalités. Ainsi, une femme maghrébine, mère célibataire, au chômage et vivant dans une zone urbaine sensible ne se verra pas proposer les mêmes conditions qu'un jeune homme caucasien, marié, cadre et vivant en centre ville à Paris. Il s'agit là des conséquences de l'évaluation de leur *lifetime value* : tous deux ne présentent pas le même potentiel économique aux yeux de l'établissement bancaire.

Il en découle que les personnes déjà victimes d'un certain nombre d'inégalités, se voient en plus interdire l'accès à certains produits bancaires ou alors doivent recourir à ceux étant le plus coûteux. Leurs capacités sont donc réduites par l'évaluation que fait la banque de leurs potentialités économiques. Ce sont alors des groupes sociaux entiers qui se voient pénalisés en raison des handicaps qu'ils subissent par ailleurs.

Le rôle joué par les établissements bancaires relativement aux inégalités est très similaire à celui qu'ils jouent en cas de rupture. La rentabilité des banques dépendant de leur

habileté à ne pas s'exposer aux risques, elles ont tout intérêt à se dégager des situations dont le niveau de risque s'élève ou au moins à proposer des conditions qui permettent de maintenir la rentabilité de la relation. Ainsi, une personne perdant son emploi se verra-t-elle proposer des conditions de crédit plus coûteuses ou pourra moins facilement négocier les frais facturés en cas d'incident. La banque exerce alors une influence pro-cyclique réduisant encore davantage les capacités des personnes concernées.

Que ce soit en matière de difficultés structurelles (les inégalités) ou conjoncturelle (les ruptures), les pratiques des établissements bancaires auront pour conséquences d'aggraver les situations. Ce sont ceux qui font face individuellement ou collectivement aux plus grandes difficultés qui se voient tenus le plus à distance des outils bancaires qui pourraient pourtant leur permettre de les dépasser. C'est là tout le danger de la régulation marchande d'un secteur dont les produits assurent de manière croissante la protection et la promotion des membres de la société. Ces tendances peuvent mettre en péril la cohésion sociale car elles exacerbent le sentiment d'injustice que ressentent ceux qui sont confrontés à ces difficultés. Il est d'ailleurs révélateur qu'au lendemain des émeutes urbaines de novembre 2005, le président Chirac ait appelé les établissements bancaires à investir les banlieues et à prêter davantage à leurs habitants pour leur donner les moyens de participer à la société.

§3. Un constat trop négatif ?

Si l'on récapitule les éléments précédents, il est possible de dresser le constat suivant : alors que l'organisation sociale des sociétés modernes est censée être assise sur un rejet de la hiérarchie propre aux sociétés anciennes, en raison de la place accordée aux établissements bancaires au sein de l'organisation sociale et de leur mode de régulation, ces sociétés institutionnalisent des inégalités de nature principalement économique. Cependant, la différence avec les sociétés ancienne est de taille : alors que les inégalités y étaient vectrices d'intégration et donc de protection au sein des sociétés holistes et hiérarchique, elles caractérisent à présent la mise à l'écart et l'impossible participation sociale dans des sociétés pensées comme non-statutaires.

Dès lors, la pauvreté entendue comme privation de capacités est en grande partie caractérisée, dans les sociétés de crédit, par le fait de ne pas être considéré par les établissements financiers comme un client à potentiel. Cette évaluation est en partie auto-réalisatrice puisqu'en interdisant l'accès aux produits bancaires où en en rendant l'usage plus difficile (plus coûteux, moins adapté), elle réduit les perspectives d'avenir des clients concernés. **La « crédibilité bancaire » devient ainsi progressivement l'un des piliers de la citoyenneté puisque sa faiblesse ou son absence et les difficultés bancaires qui en découlent, produisent leurs effets sur l'ensemble des composantes du lien social.**

Il nous faut néanmoins pondérer ce constat : en France, la diversité des statuts des établissements bancaires, la moindre disponibilité de l'information sur les clients (absence de fichier positif ou de *credit bureaus*) et les lois qui encadrent l'activité bancaire, limitent l'ampleur de ces effets. Mais s'ils sont limités, ce n'est qu'en comparaison avec ce qu'ils sont dans les pays où, précisément, il n'existe quasiment plus de banques coopératives, où l'information sur l'évolution du niveau de risque des consommateurs est immédiatement et largement disponible, et où les protections légales des consommateurs sont beaucoup plus faibles. C'est le cas des États-Unis. Le diagnostic des conséquences sociales dressé par Robert Manning (2000) et Sullivan *et al.* (2000) corrobore tout à fait nos analyses et laisse entrevoir les évolutions que pourrait connaître la société française si les tendances à l'œuvre se poursuivaient. Nous ne soulignons que deux de leurs observations.

La première est faite par Manning (2000) qui explique que « *today, consumer credit has assumed an increasingly important role in the U.S. postindustrial economy and, not incidentally, has increased the power of private banks to influence macroeconomic policy. A striking feature of this trend is the growing inequality in the cost and availability of credit to different social groups. This is one of the most neglected topics in the study of U.S. consumer credit and debt, and the disparity is generally consistent with larger patterns of contemporary American inequality* » (p. 18). Elle fait ainsi écho à nos observations sur le fait que le système bancaire régulé selon la logique marchande ne peut que renforcer les inégalités existantes entre personnes mais également entre groupes sociaux en raison du mode bancaire d'évaluation du risque et en raison des niveaux de tarification relatifs. Les conditions tarifaires pratiquées sont à ce point inégales qu'aujourd'hui ce sont les emprunteurs à faibles revenus qui subventionnent ceux ayant des revenus élevés (Ramsay, 2003).

Quant à Sullivan *et al.* (2000), ils soulignent que faire reposer la protection et la promotion sur les stratégies financières individuelles ne peut que faire courir un risque considérable aux personnes confrontées à une rupture professionnelle ou familiale ou à un problème de santé. Pour eux, le surendettement qu'ils étudient à partir des situations de personnes ayant déposé un dossier de faillite personnelle, doit être considéré comme une « pathologie sociale » en grande partie liée à la réduction des protections collectives. Mais leur originalité est de mettre en lumière qu'il ne touche pas en priorité les couches les plus populaires de la population mais celle qui constitue le cœur de la société américaine : la classe moyenne. Ils mettent en évidence qu'à l'exception de leur niveau de revenu qui est relativement faible, les personnes ayant déposé un tel dossier présentent très majoritairement les caractéristiques socioéconomiques de cette classe. **Le développement de la financiarisation et notamment la diffusion massive du crédit pour répondre aux besoins de protection et de promotion font courir le risque d'une faillite globale du système qui, pour nous, s'explique principalement par le mode de régulation du secteur bancaire.** Ainsi, analysent-ils : « *The debtors were the first to succumb to difficulties that also face many of their fellow citizens. They are like the proverbial canaries in the mineshafts; the bankrupt debtors comprise an early warning system for all Americans. They are a silent reminder that even the most secure family may be only a job loss, a medical problem, or an out-of-control credit card away from financial catastrophe* » (Sullivan *et al.*, 2000, p. 6).

Ces auteurs mettent ainsi en lumière que le choix de société fait aux États-Unis mettant le crédit au cœur de l'ingénierie sociale, conduit à largement aggraver et fragiliser la situation d'une grande majorité de la population. Les conséquences des aléas de la vie ou d'une fluctuation des ressources sont telles que Sullivan *et al.* (2000) en viennent à développer deux hypothèses qui n'ont rien à envier à celles de Proudhon (Vallat, 1999), Marx (1969) ou Baudrillard (1968, 1972). La première est que « *the resulting trauma may be the most plausible explanation for the stability of wage rates (and the consequent lack of inflation) at a time of record-low unemployment: people are afraid to demand higher wages and slow to move to new opportunities at a time of increasing volatility in the employment market. The danger in this rapidly shifting economy is not only unemployment but changing employment and landing on a lower rung on the economic ladder* » (p. 239). La seconde hypothèse, partagée par Iain Ramsay (2003), est que cette place centrale du crédit pour absorber les aléas de la vie représente certes un risque individuel, mais surtout, en créant « *the ultimate market-based social welfare program* » (Sullivan *et al.*, 2000, p. 138), elle conduit à moins solliciter les programmes de protection sociale (chômage, santé, etc.) et à ne pas réfléchir aux nécessaires réformes qui devraient y être apportées.

Pour comprendre toute leur ampleur et leur importance sur la cohésion et la reproduction des sociétés, les conséquences de la financiarisation et, corrélativement, celles des difficultés bancaires doivent donc être considérées dans toutes leurs dimensions : individuelle et collective, horizontale et verticale.

Conclusion du chapitre 3

Impossibilité d'établir des relations marchandes dès lors qu'elles s'inscrivent dans la durée (location, abonnement, etc.), difficultés accrues pour convertir ses droits marchands et juridiques formels en droits réels (absence de compte bancaire pour percevoir un salaire ou des prestations sociales), appauvrissement monétaire compliquant la satisfaction des nombreux besoins monétarisés, isolement affectif lié à l'épuisement de la solidarité amicale ou familiale ou à la honte de sa sollicitation, mise à l'épreuve des liens qui unissent le couple, perte de l'estime de soi pouvant s'accompagner de dépression ou de problèmes de santé.

Telle est la liste non exhaustive des conséquences des difficultés bancaires. Toutes se traduisent par une réduction des capacités et participent au processus d'exclusion sociale. L'exclusion bancaire en est donc bien une composante à part entière. **Affirmer que les difficultés bancaires produisent leurs propres conséquences ne revient pas à dire qu'elles en sont toujours les seules responsables.** Le plus souvent les difficultés bancaires se mêlent avec d'autres difficultés d'emploi, familiales, etc. Leurs effets sont alors confondus. Ceci est en totale cohérence avec ce que nous n'avons cessé de souligner : la dégradation de l'un des liens affecte potentiellement les deux autres. De même, nous n'affirmons pas que les difficultés bancaires sont systématiquement l'élément déclencheur de la dégradation de l'un ou l'autre des trois types de liens identifiés. Si cela peut-être le cas, le plus souvent, il semble que des difficultés préexistent et que celles de nature bancaire viennent les aggraver.

Qu'elles jouent le rôle de déclencheur ou de facteur aggravant, ils n'en demeurent pas moins que les difficultés bancaires peuvent affecter gravement les capacités des personnes concernées. Toutefois, il est indispensable de souligner que cette relation de causalité est marquée par la nature hétérogène des conséquences observées. En effet, leur intensité, leur forme, et leur variété diffèrent en fonction de l'histoire, du statut et du vécu des personnes qui les subissent. 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. Comme nous l'indiquions lorsque nous avons défini le processus d'exclusion bancaire (chapitre 1), ces conséquences sont relatives à une personne donnée au sein d'une société donnée. C'est pour cette raison que les analyses économétriques transnationales présentées au sein de la première section de ce chapitre n'ont qu'un faible pouvoir explicatif.

Pour donner du sens aux corrélations observées, il est indispensable de comprendre les mécanismes à l'œuvre à la fois au niveau individuel, et au travers des contraintes institutionnelles qui expliquent la production de ces conséquences. C'est précisément ce que peut favoriser le recours à la grille de lecture des capacités tant elle permet de mettre en lumière les enjeux institutionnels de l'exclusion bancaire. Ainsi, l'étude des conséquences des difficultés bancaires en termes de capacités nous a permis de démontrer que si l'intensification de la financiarisation n'est pas un problème en soi dans la mesure où elle offre de nouvelles modalités de cohésion sociale ; selon la logique qui l'anime, elle peut à l'inverse conduire à la mise à l'épreuve de cette cohésion en provoquant l'institutionnalisation des inégalités et l'aggravation des difficultés structurelles

ou conjoncturelles rencontrées. En ce sens, **l'exclusion bancaire peut être considérée comme une pathologie de la financiarisation contemporaine.**

S'il faut en pondérer l'ampleur selon les pays, la régulation marchande du secteur bancaire se traduit par l'évaluation des personnes par les établissements selon des critères liés à la rentabilité espérée de la relation établie. Dès lors, seules les personnes présentant un profil rassurant ont accès dans des conditions adéquates aux produits bancaires, éléments essentiels de l'appartenance sociale. **La citoyenneté apparaît alors largement déterminée par la crédibilité bancaire et, partant, se caractérise par une forme de hiérarchisation sociale mettant à l'écart ceux confrontés aux inégalités ou à des ruptures.**

Le niveau et la forme de la financiarisation de la société française limitent les conséquences et l'ampleur de cette transformation du mode d'appartenance sociale. L'existence de lois protégeant le consommateur, la présence de réseaux bancaires aux statuts variés et l'existence d'un État-providence toujours présent bien qu'affaibli, sont autant de garde fou. En revanche, l'observation des conséquences actuelles des difficultés bancaires en France mais également aux États-Unis, indique que la tendance à l'œuvre est bien réelle et que ces éléments qui en limitent l'influence, sont progressivement remis en cause.

Ce constat appelle deux réflexions. La première est que si l'exclusion bancaire est une composante relativement récente de l'exclusion sociale, elle en est déjà un élément important et son influence ne devrait cesser de s'accroître impliquant de s'interroger sur les modalités institutionnelles de sa prise en compte. La seconde qui découle de la première, part du fait que les privations de capacités observées sont intimement liées aux contraintes à l'accès et à l'usage des produits bancaires, contraintes qui découlent de leur régulation marchande. Dès lors, il est indispensable de comprendre en quoi la régulation marchande entre en contradiction avec le rôle social horizontal et vertical des produits bancaires et dans quelle mesure il est possible de limiter cette contradiction.

Conclusion de la partie I

Au terme de cette première partie, il importe d'en récapituler les acquis essentiels. **Le principal est d'avoir montré en quoi il était légitime de remettre en cause les approches de l'exclusion bancaire en termes de difficultés d'accès.** Leurs limites ont justifié l'élaboration d'une nouvelle définition considérant l'exclusion bancaire comme un processus social : celui par lequel une personne (ou un groupe de personnes) rencontre de telles difficultés bancaires d'accès ou d'usage qu'elle (il) ne peut plus mener une vie sociale normale dans la société qui est la sienne (la leur). Ce n'est donc pas la responsabilité des clients, des établissements bancaires, de l'État, etc. dans la survenue des difficultés bancaires qui définit l'exclusion bancaire mais bien le lien entre ces difficultés, quelle qu'en soit la cause, et leurs conséquences sociales.

Cette grille de lecture prend en compte simultanément les difficultés bancaires d'accès et d'usage et considère systématiquement leurs conséquences sociales comprises en termes de privation de capacités. Elle remet ainsi en cause les distinctions établies entre absence de produits bancaires, insuffisance de produits bancaires, interdiction bancaire, surendettement, etc. S'il est légitime de les distinguer pour les besoins de l'analyse, il n'est pas pertinent d'établir des cloisonnements hermétiques.

Ils résultent tous de difficultés d'accès ou d'usage. Dès lors, à condition qu'ils aient des conséquences sociales, ce sont tous des facettes du processus d'exclusion bancaire.

Le second apport essentiel est de rendre explicite qu'en l'absence de conséquences sociales, les difficultés bancaires observées ne participent pas au processus d'exclusion bancaire. Par exemple, une personne qui ne dispose pas de crédit mais qui n'en a pas besoin ne peut pas être considérée comme confrontée à ce processus. En systématisant ce lien entre difficultés et conséquences, il devient clair que l'exclusion bancaire est partie prenante du processus plus large d'exclusion sociale. Elle en est cause et conséquence.

Mais pour comprendre en quoi rencontrer des difficultés bancaires d'accès ou d'usage peut avoir des conséquences alimentant le processus d'exclusion sociale, il a fallu analyser le processus par lequel les produits bancaires ont progressivement joué un rôle social essentiel. C'est l'étude du mouvement de financiarisation qui a permis cela. Après avoir montré que la monnaie, leur support, est une composante essentielle du lien qui agrège les êtres humains entre eux que ce soit au sein des communautés traditionnelles ou des sociétés modernes, l'étude de l'intensification de la financiarisation a donné à voir comment ces qualités monétaires ont progressivement été acquises par les produits bancaires. Qualités qu'ils possèdent à tel point qu'ils sont aujourd'hui indispensables pour mener une vie sociale normale c'est-à-dire pour agir avec un degré de liberté suffisant.

À la suite de la monnaie, ces produits sont devenus des outils de gestion de l'incertitude et d'expression de l'appartenance sociale. Ils offrent la possibilité de gérer le rapport au temps et aux aléas de la vie tout en permettant de faire valoir ses droits et d'honorer ses obligations sociales. Les pratiques de marquage sociale et de compartimentation en sont la traduction concrète : certains produits seront affectés à des dépenses particulières, d'autres permettront d'éviter que ne se mêlent des flux monétaires considérés comme de nature différente. Ces pratiques d'appropriation monétaire puis bancaire permettent aux personnes de donner du sens aux relations dans lesquelles elles s'inscrivent et de tenter de conserver le contrôle de leur budget et, partant, de leur vie. Elles reflètent donc l'expression de leur autonomie qui découle de leur insertion dans un ensemble de droits et d'obligations horizontales et verticales.

Si les produits bancaires ont une telle importance fonctionnelle et hiérarchique, c'est en raison de leur diffusion extrêmement large au sein des différentes sphères de la vie sociale et de leur instrumentalisation par le politique. Les formes de la financiarisation subissent en effet l'influence de décisions politiques qui favorisent ou non le recours à tel ou tel type de produits. Depuis le début des années 1980, en raison de l'influence croissante de l'idéologie néolibérale, les modalités de protection et de promotion ont connu une individualisation croissante. Cette évolution conduit à donner aux produits bancaires un rôle croissant pour se prémunir contre les risques et mettre en œuvre les moyens de sa promotion. La question qui se pose alors est celle des conséquences d'éventuelles difficultés bancaires sur les capacités des personnes.

De par le rôle social transversal des produits bancaires, ces difficultés affectent les trois différents types de liens (à soi, communautaire et sociétaire) composant le lien social. D'une part, elles réduisent les ressources (droits marchands, juridiques, élargis) potentiellement disponibles pour être converties en fonctionnements. D'autre part, elles affectent l'estime de soi et donc les prétentions légitimes qui président à cette conversion. Les difficultés bancaires agissent comme un facteur de réduction des différentes composantes des capacités.

Ces difficultés produisent leurs conséquences à un niveau horizontal en affectant la qualité du réseau social et de l'estime de soi mais également à un niveau vertical en affectant la dimension hiérarchique de la société. Que ce soit à l'occasion de difficultés d'accès ou d'usage, c'est également le statut social qui est en question. L'évaluation et les sanctions liées aux produits bancaires s'apparentent à la manifestation d'une place dégradée au sein de la hiérarchie sociale. Elles correspondent à une institutionnalisation des inégalités. Ceux qui ne sont pas jugés crédibles pour accéder ou pour utiliser dans de bonnes conditions les produits bancaires, ne se voient pas reconnaître un statut de membre de la société à part entière dans la mesure où ils sont privés d'éléments essentiels pour faire valoir leurs droits et honorer leurs obligations.

Le paradoxe est alors le suivant : les produits bancaires sont régulés de manière croissante comme des produits marchands comme les autres si ce n'est leur caractère risqué pour le prestataire, mais dans le même temps, ils représentent un support essentiel du lien social. Cette situation, au travers des conséquences que nous avons pu mettre en lumière, révèle alors un danger pour la cohésion sociale : l'exclusion bancaire correspond à une réduction des capacités au niveau individuel et à une exacerbation des inégalités au niveau collectif.

Le secteur bancaire français présente néanmoins certaines spécificités (lois protégeant les consommateurs, variété des statuts des établissements, système de protection sociale toujours présent, etc.) qui limitent les conséquences de sa régulation marchande croissante. Cependant, en raison de l'homogénéisation et de l'unification des marchés bancaires au niveau européen, ces spécificités sont progressivement remises en cause. Il importe alors de comprendre pour quelles raisons les établissements bancaires peuvent appliquer des règles et normes dans l'accès et l'usage de leurs produits qui se révèlent en partie source de difficultés bancaires. Cela suppose de saisir les enjeux propres à l'activité bancaire elle-même, au travers de la question de l'incertitude mais également de saisir les contraintes qui pèsent sur le choix des réponses apportées, contraintes tenant principalement à l'influence de la logique marchande. Ainsi, après avoir vu en quoi les produits bancaires étaient rigoureusement indispensables pour les personnes c'est-à-dire qu'elles étaient les contraintes pesant sur les particuliers, il importe d'étudier celles pesant sur les prestataires bancaires.

Partie II. Prestation de services bancaires et incertitudes

Introduction de la partie II

Au cœur de l'activité bancaire se trouve l'incertitude. Sa maîtrise est l'une des deux contraintes essentielles qui pèsent sur les établissements bancaires. L'autre est que cette maîtrise doit se faire de manière rentable. Toutefois, affirmer cela ne donne pas pour autant toutes les clefs de compréhension de ce qui est en jeu entre la banque et le client. Au contraire, cela pose même davantage de questions que cela n'apporte de réponse. En effet, sur quoi porte l'incertitude ? Comment est-il possible de la réduire ? Quelles sont les relations entre modes de réduction de l'incertitude et rentabilité ?

Ce sont les travaux de Frank Knight, et plus particulièrement son ouvrage de 1921, *Risk, Uncertainty and Profit*, qui ont posé les jalons de l'analyse économique du risque et de l'incertitude. Knight commence par expliquer la distinction entre les deux : le risque est probabilisable, il est mesurable par une probabilité « objective » (la probabilité d'obtenir une face précise d'un dé par exemple). En revanche, l'incertitude correspond aux situations non mesurables, et donc à une probabilité « subjective ». Les comportements humains entrent ainsi toujours dans cette catégorie. L'incertitude est présente quand la situation est unique et qu'il est impossible de constituer des échantillons.

Il est tout de même possible d'agir en situation d'incertitude grâce à l'exercice d'un jugement : c'est la *spécialisation*. Un spécialiste, par son expérience et ses compétences, est en mesure d'évaluer les chances de succès d'une entreprise par exemple. Cependant, il est également possible, sous certaines conditions, de traiter l'incertitude comme un risque en ayant recours à la *consolidation*. Il s'agit de rapprocher un grand nombre de situations similaires et de mesurer les probabilités d'évolution vers telle ou telle direction. La méthode du *scoring* en est l'illustration en matière d'octroi de prêt. Knight montre que l'incertitude diminue avec la taille du groupe : extrêmement forte pour une situation isolée, quasiment nulle (devenue une probabilité) lorsque le groupe est de grande taille.

Toutefois, spécialisation et consolidation ne sont pas des méthodes équivalentes de réduction de l'incertitude. Leur efficacité diffère selon la nature de l'incertitude que l'on cherche à réduire. Il existe trois principaux types d'incertitude qui affectent l'activité bancaire. Le premier est commun à toutes les activités qui s'inscrivent dans la durée, et porte sur les états futurs du monde. À l'instar de Gadrey (1996), nous considérons que ce premier type d'incertitude ne nécessite pas de traitement spécifique car il peut être pris en compte au travers des deux suivants sur lesquels il exerce directement son influence. Ces deux types d'incertitude portent sur le comportement des acteurs et sur la qualité de ce qui est échangé.

L'incertitude comportementale est celle qui fait l'objet de toute l'attention des modèles de l'économie bancaire portant sur les relations de crédit. En effet, au travers des problèmes de sélection adverse et d'aléa moral, la question qui se pose est celle de l'incertitude quant au comportement de l'emprunteur. La qualité du crédit qui correspond à son remboursement découle ainsi des choix que fait l'emprunteur tant en matière de divulgation d'information que

de niveau de risque de l'investissement effectivement réalisé une fois le prêt accordé. Au sein de ces modèles, l'incertitude découle principalement des hypothèses d'opportunisme (l'emprunteur a la possibilité d'adopter volontairement un comportement qui privilégie ses intérêts y compris en bafouant ses engagements) et d'asymétrie d'information (la banque ne peut avoir accès de manière satisfaisante à l'information que détient l'emprunteur). Ces deux hypothèses seront remises en cause au cours de cette partie.

L'incertitude portant sur le produit lui-même correspond à son adéquation aux besoins des différentes parties. Cette source d'incertitude est ignorée par les modèles de l'économie bancaire dans la mesure où l'emprunteur est censé être capable d'évaluer parfaitement le niveau de risque auquel il s'expose. Lorsqu'il le contracte, il est donc certain de la qualité du crédit. Cette source d'incertitude est pourtant essentielle pour comprendre comment surviennent les difficultés bancaires dans la mesure où l'adéquation de l'offre bancaire aux besoins de ces personnes est précisément la difficulté majeure.

Au cours de cette partie, notre objectif est donc de nous doter d'une grille de lecture des sources d'incertitude présentes lors des échanges entre banquiers et clients, pertinente au regard de notre problématique en termes d'exclusion bancaire. Cela permettra de comprendre les contraintes qui pèsent sur les banques (principalement en termes de réduction de l'incertitude de manière rentable) et les conduisent aux choix organisationnels qui structurent la prestation de services bancaires. Cette compréhension est essentielle dans la mesure où les différentes possibilités organisationnelles n'offrent pas les mêmes possibilités de prise en compte des besoins singuliers de la clientèle de particuliers. C'est là le cœur du développement des difficultés bancaires.

Atteindre cet objectif suppose une remise en cause profonde des grilles de lecture existantes de l'activité bancaire. Le chapitre 4 analyse les principaux modèles de l'économie bancaire afin de mettre en lumière en quoi les hypothèses comportementales et environnementales qu'ils retiennent ne permettent qu'une prise en compte partielle de l'incertitude présente au sein des relations de crédit. Ces modèles expliquent que si les relations de crédit prennent la forme de relations de long terme, c'est en raison des effets positifs de la durée sur l'accumulation d'information par la banque et donc sur la mise en œuvre de la consolidation. Les apports de la sociologie économique élargissent les effets de la durée en considérant la spécialisation comme mode de réduction de l'incertitude et en introduisant des éléments tels que la confiance et le réseau social. Mais c'est surtout l'analyse de Lucien Karpik (1989) en termes d'économie de la qualité qui offre la possibilité de véritablement remettre en cause cette grille de lecture. En effet, grâce à ses outils analytiques, il devient clair que **la structuration des relations de crédit en relations de long terme s'explique par la présence d'une incertitude sur le produit lui-même et non uniquement sur le comportement de l'emprunteur.**

Fort de ce premier résultat, il importe donc de définir précisément ce qui est échangé entre le banquier et son client. Le chapitre 5 propose ainsi d'abandonner la conception de la banque comme intermédiaire de crédit au profit d'une compréhension en termes de prestataire de services bancaires qui articule les différents produits bancaires (comptes, moyens de paiement scripturaux, produits d'épargne et de crédit) entre eux et intègre également le conseil du banquier et la participation du client comme éléments centraux. En développant cette grille de lecture originale, la dualité du produit de la prestation apparaît alors. Il est ainsi possible de distinguer le résultat de la prestation c'est-à-dire ses effets (*outcome*), de la phase de transformation destinée à produire ces effets, par exemple l'octroi d'un crédit ou d'un chéquier (*output*). Alors que les modèles de l'économie bancaire et les travaux de sociologie économique portant sur la relation de crédit, se focalisent sur

l'incertitude liée à la qualité de l'*output* (est-ce que le prêt accordé sera remboursé ?), c'est l'incertitude portant sur la qualité de l'*outcome* (est-ce que le crédit octroyé a permis le développement des capacités de l'emprunteur ?) qui est liée à la singularité du produit. Bien que la qualité de l'*output* et de l'*outcome* soient liées, la réduction de l'incertitude portant sur le premier grâce à la spécialisation ne suffit pas à assurer la réduction de celle portant sur le second.

Le chapitre 6 propose alors d'analyser les apports et limites de la relation de service comme mode de coordination et de réduction de l'incertitude portant sur la qualité de l'*outcome*. Par le copilotage, il est en effet possible de prendre en compte la singularité des besoins des clients. Cependant, étant de nature relationnelle et supposant une négociation, elle est en elle-même une source d'incertitude mais portant cette fois sur la qualité de l'*output*. Toutefois, cette incertitude sur l'*output* ne repose pas nécessairement sur l'opportunisme des personnes. En effet, nous verrons qu'elle dépend à la fois de l'hétérogénéité des capacités de jugement des uns et des autres ainsi que la dissymétrie existante dans la répartition du pouvoir de négociation. **Il apparaît ainsi que ni la spécialisation mise en œuvre lors de la relation de service ni la consolidation n'apportent de solution complète au problème de l'incertitude. La première est seule à même de réduire celle portant sur la qualité de l'outcome mais elle rencontre certaines limites quant à la qualité de l'output. La seconde permet de contourner les incertitudes portant sur l'output mais est sans effet sur celle portant sur l'outcome. La question qui se pose alors est celle de leur articulation.**

C'est au travers de ce prisme que nous étudierons les évolutions récentes de l'activité bancaire couramment nommées « modernisation bancaire » (chapitre 7). Le but de cet ultime chapitre de la deuxième partie est de mettre en lumière que les choix organisationnels effectués pour réduire les différentes sources d'incertitude ne répondent pas uniquement à des considérations techniques mais se font également dans le cadre de croyances et de rapports de force. Ainsi, la « modernisation bancaire » se caractérise par une transformation philosophique profonde : la révolution quantitative. Celle-ci voit la consolidation prendre le pas sur la spécialisation et s'explique par la croyance en la supériorité des nouvelles technologies de l'information, étayée par le discours marketing.

Ces choix organisationnels sont également le résultat de rapports de force entre l'établissement de crédit et ses clients d'une part, et ses salariés d'autre part. Plus précisément, la domination progressive des critères d'efficacité commerciale et de rentabilité des relations établies sur tous les autres, alimente ces rapports de force en raison des limites de ce processus. Souvent assimilé à une industrialisation de l'activité bancaire en raison de sa standardisation, celui-ci se base sur la consolidation alors même qu'elle ne peut prendre en compte finement la qualité de l'*outcome*. Dès lors, l'établissement n'a d'autre choix que d'articuler spécialisation et consolidation pour les clients dont la satisfaction est un véritable enjeu commercial. Autrement dit, la rentabilité de la satisfaction du client est un élément déterminant des choix organisationnels encadrant la prestation, ce qui laisse une place plus ou moins grande à sa personnalisation. Ceux n'ayant pas de pouvoir de négociation suffisant seront alors un public privilégié pour les difficultés bancaires sources d'exclusion bancaire.

Chapitre 4. Le crédit : des relations de long terme pour réduire les incertitudes

Introduction du chapitre 4

Si les établissements bancaires existent, selon les théoriciens de l'économie bancaire, c'est en raison de leur capacité supérieure aux marchés financiers à faire face aux coûts de transaction et aux asymétries d'information. Autrement dit, l'existence de ces établissements s'explique par leur capacité supérieure à réduire l'incertitude et ce notamment en matière de crédit.

Ce type de transaction a la particularité d'être intertemporel. En contractant à un temps t , il faut s'assurer qu'au temps $t + n$, le contrat sera honoré. Le prêteur est donc confronté à une incertitude sur la qualité de l'emprunteur et doit répondre à la question suivante : faut-il ou non lui prêter ?

Répondre à cette question suppose de comprendre quelles sont les sources d'incertitude et quels sont les moyens disponibles pour y faire face. Les principaux travaux menés dans ce domaine portent sur la relation de crédit qui s'établit entre banque et entreprise¹⁶⁹. En dépit des différences existant entre les besoins de financement d'une entreprise et d'un particulier, ce sont ces travaux qui alimenteront notre réflexion et ce pour deux raisons principales.

La première est que le crédit aux entreprises est sans doute le produit bancaire pour lequel les recherches consacrées aux effets de l'incertitude sont les plus nombreuses. En effet, tant l'économie bancaire, qui se compose essentiellement des théories de l'information, que la sociologie économique ont développé des analyses permettant de comprendre quelles étaient les imperfections sources d'incertitude présentes sur le marché du crédit, quels étaient leurs effets, et comment il était possible de les neutraliser. Ces résultats constituent le socle de l'analyse de l'incertitude portant sur l'activité bancaire et sont généralement étendus aux relations de crédit établies avec des particuliers.

La deuxième raison est que ces modèles abordent des questionnements absolument essentiels à la compréhension de l'incertitude qui porte sur la prestation de services bancaires. En effet, les difficultés sources d'incertitude qui sont diagnostiquées restent d'actualité lorsque l'on passe du crédit à la prestation de services bancaires. Ce diagnostic est cependant inégalement exploité en raison des hypothèses retenues notamment celles comportementales (rationalité substantielle, opportunisme, etc.) ou environnementales (sens de l'asymétrie d'information et nature de l'information notamment).

L'objectif de ce chapitre est de mettre en lumière les conceptions dominantes de l'incertitude portant sur la relation de crédit et leur pertinence au regard de notre objet, l'exclusion bancaire des particuliers.

Afin de mener à bien cette réflexion, trois temps rythment ce chapitre. Tout d'abord, le modèle de Joseph Stiglitz et Andrew Weiss (1981) est analysé (section 1). Ce modèle

¹⁶⁹ Nous laissons volontairement de côté l'incertitude à laquelle est confronté le client portant sur la solvabilité de la banque. Bien qu'elle soit réelle, cette incertitude porte aujourd'hui davantage sur la question de la régulation du secteur et influe peu ou pas sur le choix d'un établissement bancaire par un particulier français. Néanmoins, et ce en dépit du système d'assurance dépôt mis en place en France depuis 1979, la persistance et l'aggravation des conséquences de la crise des *subprimes* pourraient réactualiser cette source d'incertitude.

apparaît comme une référence incontournable et toujours d'actualité pour l'ensemble des travaux sur l'incertitude liée au crédit. Que ce soient ceux récents portant sur les marchés financiers en général (Bebczuck, 2003), sur les relations de crédit avec des entreprises (Ausubel, 1999 ; Boot, 2000 ; Eber, 2000 et 2001 ; Elyasiani & Goldberg, 2004 ; Berger *et al.*, 2005 ; Elsas, 2005), ou sur le développement de l'accès aux services bancaires dans les pays du Sud grâce notamment aux innovations de la microfinance (Armendàriz de Aghion & Morduch, 2005 ; Karlan & Zinman, 2006 ; Beck & de la Torre, 2007), tous développent leurs analyses en référence aux bases posées par Stiglitz et Weiss (1981). Il est ainsi indispensable de comprendre quelles sont les imperfections de marché identifiées par les auteurs et quels sont les éléments laissés dans l'ombre par cette analyse.

Ensuite, les réponses apportées aux imperfections de marché identifiées par Stiglitz et Weiss sont étudiées à partir des modèles « canoniques » de l'économie bancaire ainsi que l'apport de l'économie néo-institutionnelle¹⁷⁰ (section 2). Leurs raffinements successifs montrent comment les chercheurs intègrent les observations empiriques (la principale étant l'inscription des relations de crédit dans la durée) à leur modélisation, gagnant ainsi en réalisme, mais parfois au prix d'un affaiblissement de la cohérence interne de leurs modèles. Cependant, leurs analyses se focalisent uniquement sur la pertinence des caractéristiques de l'échange ou de la relation établie au regard de la réduction des risques de sélection adverse et d'aléa moral. Ces modèles restent donc prisonniers des bases posées par Stiglitz et Weiss, de leurs hypothèses et de leur volonté de conserver la modélisation. Ainsi, une seule voie de réduction de l'incertitude est considérée, celle qui consiste à la traiter comme un risque en ayant recours à la consolidation.

Enfin, afin de rendre explicite les éléments inexploités au sein des approches économiques présentées, ces résultats sont confrontés tout d'abord aux travaux de sociologie économique puis à ceux de « l'économie de la qualité » de Karpik (1989)¹⁷¹ (section 3). Dans un premier temps, cela permet d'enrichir les apports de la structuration du marché du crédit en relation de crédit de long terme, en considérant également le jugement comme mode de réduction de l'incertitude, et non plus seulement le calcul. Cet apport réintroduit au sein de l'analyse la confiance, les interactions et le réseau social qui étaient ignorés par les modèles de l'économie bancaire. Dans un second temps, en confrontant la structuration du « marché du crédit » aux analyses de l'économie de la qualité, il apparaît que la cohabitation du calcul et du jugement pour réduire l'incertitude ne s'explique pas seulement par les causes identifiées par Stiglitz et Weiss puis reprises aussi bien par les économistes bancaires que les sociologues : ce mode de structuration tient également à la nature du produit lui-même. Le crédit est le siège d'une incertitude qui découle de sa singularité, ce que les hypothèses comportementales et environnementales masquaient. Ce dernier élément est fondamental pour donner un sens aux modes de réduction de l'incertitude retenus mais également pour saisir leurs éventuelles carences.

Section 1. Les bases de la réflexion : le modèle de Stiglitz et Weiss de 1981

¹⁷⁰ Ces modèles sont ceux que l'on retrouve le plus fréquemment dans la littérature consacrée à la question de la relation de crédit (notamment Rivaud-Danset, 1995 et 1996 ; Laurent, 1997 ; Scialom, 1999 ; Boot, 2000 ; Eber, 2000 et 2001 ; Elyasiani & Goldberg, 2004 ; Armendàriz de Aghion & Morduch, 2005).

¹⁷¹ Nous laissons volontairement de côté au cours de ce chapitre les apports de l'économie des conventions. Ces éléments seront réintroduits au sein de l'analyse au cours du chapitre 6 lorsque nous traiterons des modalités de réduction de l'incertitude spécifique à la prestation de services bancaires.

Le modèle élaboré par Stiglitz et Weiss en 1981 est une référence incontournable en matière d'analyse du fonctionnement du marché du crédit. Pour eux, l'incertitude¹⁷² découle de l'existence d'asymétries d'information entre le prêteur et l'emprunteur. En raison de ces asymétries et du lien existant entre le prix (le taux d'intérêt) et la qualité du crédit (son niveau de risque), il n'est pas possible de réguler le marché par une variation du prix mais uniquement par un rationnement indifférencié de la demande.

En analysant cet échec du marché, ces auteurs montrent comment le prêteur peut réagir face aux risques de sélection adverse et d'aléa moral (§1). Ils permettent ainsi la mise au jour des principaux questionnements relatifs aux liens entre caractéristiques de l'offre et niveau du risque (§2), principaux questionnements dont certains ne sont présents qu'en filigrane et ne seront que très inégalement exploités en raison des hypothèses retenues.

§1. La mise en échec du taux d'intérêt comme outil de régulation du marché du crédit

Deux groupes d'acteurs sont présents sur le marché du crédit : les prêteurs et les emprunteurs. Les premiers tentent de maximiser leur profit moyen espéré et les seconds le rendement espéré de leur investissement. Leurs objectifs peuvent diverger car la maximisation du rendement de l'investissement passe par une prise de risque supérieure de la part de l'emprunteur (et donc une augmentation de son risque de faillite), ce qui a pour effet de réduire le profit moyen espéré par le prêteur. La question qui se pose aux prêteurs est : comment prêter pour maximiser son profit ?

S'il est difficile pour les prêteurs d'y répondre, c'est parce qu'ils se trouvent en situation d'incertitude. Cette incertitude est provoquée, outre par les états futurs du monde¹⁷³, par l'existence d'asymétries d'information *ante* et *ex post*, et par le fait que le niveau de taux d'intérêt affecte le niveau de risque du prêt.

A. L'asymétrie d'information *ex ante* et sélection adverse

Très proches de la logique de George Akerlof (1970) lorsqu'il étudie les effets de l'asymétrie d'information *ex ante* sur le marché des voitures d'occasion¹⁷⁴, Stiglitz et Weiss mettent en évidence, l'inefficacité du taux d'intérêt pour réguler le marché du crédit.

¹⁷² L'ensemble des modèles de l'économie bancaire présentés dans ce chapitre ainsi que les travaux de Williamson traitent l'incertitude comme un risque dans le sens où ils considèrent qu'il est possible d'élaborer des probabilités et donc de conserver le calcul comme mode de réduction de l'incertitude. Nous essaierons autant que possible de ne pas faire un usage inapproprié de ces deux termes.

¹⁷³ Cf. introduction de la deuxième partie.

¹⁷⁴ Dans son article fondateur, Akerlof (1970) étudie les conséquences de l'inégale répartition de l'information relative à la qualité d'un bien entre les différentes parties prenantes de la transaction. En prenant l'exemple du marché des voitures d'occasion (marché des *lemons*), où deux catégories de qualité existent (les voitures sont de bonne ou de mauvaise qualité), il montre que le fait pour les acheteurs de ne pas avoir accès à l'information sur cette qualité peut empêcher l'échange et faire disparaître le marché. L'asymétrie d'information (seuls les vendeurs connaissent la qualité du véhicule avec certitude) fait perdre aux prix leurs vertus informatives car sous un même prix peuvent se cacher les deux qualités différentes. La logique du modèle est la suivante. Les acheteurs ont seulement connaissance (mais c'est une hypothèse forte) de la répartition des deux types de qualité sur le marché. Dès lors, pour éviter de payer trop cher une voiture de mauvaise qualité, ils vont proposer aux vendeurs un prix moyen. Ce prix correspond à la moyenne des deux prix qu'ils auraient payés – avec une information parfaite – pour chacune des deux qualités, prix pondérés par la probabilité d'obtenir chacune de ces qualités sur ce marché. Le risque est que ce prix moyen soit insuffisant pour que les vendeurs de voitures de bonne qualité acceptent de se dessaisir de leur bien. Ces derniers seront donc enclins à sortir du marché laissant les acheteurs aux prises

Les emprunteurs forment un groupe hétérogène dans la mesure où ils n'ont pas tous la même probabilité de remboursement du prêt. Certains sont donc plus risqués que d'autres mais cette information, supposée connue des emprunteurs, n'est pas accessible aux prêteurs, expliquant ainsi l'existence d'une asymétrie d'information *ex ante*.

En revanche, les prêteurs savent que s'ils augmentent le taux d'intérêt face à un accroissement de la demande de crédit (ajustement classique par les prix), ils ne retiendront que les projets les plus risqués. En effet, escomptant une rentabilité élevée de leur investissement par leur prise de risques, ces emprunteurs peuvent accepter un taux plus élevé que ceux, prudents, qui s'attendent à une rentabilité plus faible. En augmentant leur taux d'intérêt, les prêteurs s'exposent ainsi au risque de sélection adverse.

Stiglitz et Weiss expliquent ainsi qu'il existe un taux d'intérêt d'équilibre qui maximise le rendement espéré d'un prêt pour le prêteur. Jusqu'à ce taux, la rentabilité du prêt augmente de moins en moins vite et décroît même au-delà. Face à un excès de demande de crédit, les prêteurs n'auront pas intérêt à augmenter leur taux d'intérêt au-delà de ce taux d'équilibre entraînant un rationnement indifférencié (les prêteurs ne peuvent distinguer les risques élevés des risques faibles) des demandes supplémentaires. Mais les auteurs mettent également en lumière l'existence d'effets perturbateurs une fois le crédit octroyé.

B. L'asymétrie d'information *ex post* et l'aléa moral

Si les variations du taux d'intérêt ne peuvent permettre de réguler le marché du crédit, c'est également en raison de l'existence du risque d'aléa moral¹⁷⁵. Alors que précédemment, le niveau du taux d'intérêt affectait le niveau de risque des projets présentés aux prêteurs, il influence ici le comportement de l'emprunteur une fois le prêt accordé (risque d'aléa moral). Plus le taux d'intérêt est élevé, plus l'emprunteur (qui cherche à maximiser la rentabilité de son investissement), sera tenté d'adopter un comportement risqué augmentant du même coup son risque de faillite. Cet accroissement du risque affecte négativement le rendement espéré du prêt par la banque.

L'adoption d'un tel comportement est permise par l'existence d'une asymétrie d'information *ex post*. En effet, sachant que le prêteur ne s'intéresse au comportement de l'emprunteur que dans les cas où celui-ci affecte sa probabilité de faire faillite, et qu'il ne peut le surveiller parfaitement et sans coût, il n'est pas envisageable de mettre en œuvre une telle surveillance de manière systématique. Le prêteur doit donc être attentif aux effets du taux d'intérêt sur le comportement de l'emprunteur. En raison du risque d'aléa moral, face à un accroissement de la demande de crédit, les prêteurs auront alors intérêt à rationner la demande supplémentaire plutôt que d'augmenter le taux d'intérêt.

Parallèlement à cela, Stiglitz et Weiss montrent également que le recours aux collatéraux (les cautions, investissements personnels, etc.) ne permet pas non plus de

avec les seuls vendeurs de voitures de mauvaise qualité. L'asymétrie d'information *ex ante* entraîne donc un phénomène de sélection adverse qui met le marché en échec.

¹⁷⁵ C'est Arrow (1963) qui a le premier considéré le problème de l'aléa moral en économie. S'interrogeant sur la possibilité de concevoir un système d'assurance efficace, il propose la mise en place de contrats d'assurance qui prémunissent les assurés contre l'ensemble des aléas auxquels ils pourraient être confrontés. Ces contrats complets ou contingents dans le sens où ils sont contingents aux différents états du monde possibles, intègrent également le comportement de l'autre dans la mesure où celui-ci a une influence sur la réalisation des différents états du monde possibles. Ils permettent ainsi d'évacuer l'incertitude et d'étendre le modèle d'équilibre général mais suppose l'introduction de la justice, qui doit pouvoir vérifier les termes du contrat, et les faire appliquer (Rivaud-Danset, 1996 ; Moureau & Rivaud-Danset, 2004). L'irréalisme de la théorie des contrats contingents (en raison de leur coût) a été vivement critiqué notamment par Williamson (1983) et Hart et Homström (1987).

résoudre les problèmes posés par les asymétries d'information *ex ante* et *ex post*. En effet, ceux disposant de plus de collatéraux sont les emprunteurs les plus riches supposés les moins averses au risque. Augmenter les collatéraux aura donc pour effet d'attirer les emprunteurs les plus risqués. Les prêteurs n'ont donc d'autre choix que de déterminer un niveau de collatéral d'équilibre et de rationner la demande supplémentaire.

Par leur modèle, Stiglitz et Weiss montrent comment l'introduction de l'asymétrie d'information met en échec l'ajustement du marché par le prix. D'une part, le prix (ici le taux d'intérêt) n'est plus une information suffisante sur la qualité du produit échangé (des crédits de qualité différente peuvent avoir le même prix) et d'autre part, il influe sur la qualité du produit (la variation du taux modifie le comportement des emprunteurs et donc la qualité du crédit). Ils expliquent ainsi la possibilité de marchés en situation d'équilibre coexistant avec un rationnement de l'offre ou de la demande. Ce résultat essentiel pour la théorie économique cohabite cependant au sein de leur article avec la mise au jour de mécanismes déterminants pour la compréhension des enjeux du marché du crédit inégalement soulignés.

§2. La compréhension d'enjeux inégalement exploités

Si nous nous attardons sur la présentation du modèle de Stiglitz et Weiss de 1981 alors que nous serons beaucoup plus brefs concernant les modèles postérieurs, c'est parce qu'en dépit du dépassement de leurs résultats, il conduit à des questionnements essentiels pour la compréhension des enjeux de l'activité de crédit.

Ces questionnements portent sur les éléments qui jouent un rôle sur la qualité du produit, autrement dit – dans le cadre de ce modèle – sur la potentialité que le crédit soit remboursé ou non. Sachant qu'il s'agit là du cœur de l'incertitude existant au sein de l'activité de crédit, il est essentiel de bien les identifier et ce en termes généraux, c'est-à-dire détachés des réponses apportées par Stiglitz et Weiss. En effet, ces dernières sont dépendantes des hypothèses comportementales et environnementales retenues (encadré 24) qui seront remises en cause par la suite.

Encadré 24 : Quatre hypothèses de base de l'analyse des relations de crédit

Il est possible de considérer que les différences entre les différents modèles d'analyse des relations de crédit reposent principalement sur quatre hypothèses initialement retenues : - L'asymétrie d'information (hypothèse environnementale) Cette hypothèse induit que l'un des acteurs ne peut pas avoir accès à une information détenue par l'autre. Dans les modèles de l'économie bancaire, le prêteur ne peut pas observer la qualité du projet de l'emprunteur lors de sa demande de crédit (asymétrie d'information *ex ante*) ni son comportement une fois le prêt accordé (*ex post*). L'emprunteur ne fait pas face à une incertitude sur la qualité du crédit. En revanche, dans les modèles où la relation de crédit est amenée à se répéter, il peut faire face à une incertitude sur le comportement futur du prêteur. - L'opportunisme des acteurs (hypothèse comportementale) Cette hypothèse signifie que les acteurs peuvent dissimuler des informations et agir contre l'intérêt de l'autre dans la mesure où ce comportement maximise leur intérêt. Si l'on retient l'hypothèse d'opportunisme systématique, il n'est plus possible de recourir à la confiance pour assurer la coordination des acteurs. - La nature de la rationalité (hypothèse comportementale) La rationalité des acteurs de la relation de crédit peut être substantielle ou limitée. Dans le premier cas, les acteurs sont à même de prévoir tous les états futurs du monde possibles et d'anticiper les différents choix de l'autre. Il est alors possible de définir des contrats tenant compte des asymétries d'information mais permettant la réalisation de la relation. Le résultat découle mécaniquement des caractéristiques initiales de ces contrats. Lorsque l'on abandonne l'hypothèse de rationalité

substantielle pour celle de rationalité limitée, les acteurs ne sont plus en mesure de définir de tels contrats. Il faut alors faire appel à d'autres éléments pour permettre à la relation de se dérouler (hiérarchie, réputation, etc.). De plus, le fait que la rationalité soit envisagée uniquement du point de vue de la maximisation de l'intérêt individuel à l'exclusion des dimensions éthiques et sociales, appauvrit la compréhension des mécanismes de la relation de crédit. - La nature de l'information disponible (hypothèse environnementale) Cette hypothèse est destinée à permettre le maintien de la modélisation. Pour rendre possible le calcul, il faut en effet disposer d'informations objectives. Les informations subjectives (le jugement) ne peuvent être intégrées car elles dépendent de la subjectivité de leur auteur et ne peuvent être quantifiées. Le choix de ne considérer que les informations objectives conduit à donner une lecture contestable d'un élément comme la réputation ou à analyser ce qui se joue dans les échanges entre prêteurs et emprunteurs de manière restrictive.

Par contre, ces questionnements resteront présents dans les différents modèles qui suivront (à des degrés très différents), et, pour nous, s'avèreront extrêmement précieux pour la compréhension des mécanismes produisant les difficultés bancaires que rencontre une partie de la population.

A. Caractéristiques de l'offre et sélection adverse

Le point essentiel du modèle de Stiglitz et Weiss est que l'augmentation du niveau du taux d'intérêt a pour effet d'attirer des emprunteurs plus risqués au détriment de ceux qui le sont moins, réduisant du même coup l'espérance de profit du prêteur. Retenant l'hypothèse selon laquelle il ne dispose pas de moyens lui permettant de sélectionner les emprunteurs, il lui faut définir les caractéristiques (taux d'intérêt – collatéraux) qui maximisent son profit espéré et rationner la demande supplémentaire.

Lawrence Ausubel (1999) s'intéressant aux offres pré-approuvées de cartes de crédit à la consommation aux États-Unis, montre que l'on observe empiriquement un phénomène de sélection adverse. En effet, les offres présentant les caractéristiques les moins intéressantes (taux élevés principalement) sont acceptées par une population proportionnellement plus risquée que celles présentant des conditions plus favorables (les différents types d'offre étant envoyés à des populations homogènes dont les niveaux de risque sont préalablement connus).

Si l'on constate bien un retrait des emprunteurs peu risqués lorsque les conditions de l'offre de crédit se dégradent, il reste cependant à comprendre pourquoi ceux plus risqués restent. Pour Stiglitz et Weiss, c'est leur espérance de retour sur investissement plus élevée qui l'explique, sachant de plus que les emprunteurs connaissent parfaitement leur niveau de risque. Dans le cas des cartes de crédit à la consommation, il nous semble que cette explication perd beaucoup de sa pertinence. Il est en effet très peu probable que les emprunteurs risqués parviennent à faire un usage de leur crédit à la consommation qui leur assure des rentrées d'argent plus élevées que celles obtenues par des emprunteurs moins risqués.

En mettant en lumière l'existence d'un mécanisme de sélection adverse en matière de crédit, Stiglitz et Weiss ont ouvert une voie de recherche fructueuse en matière de définition des caractéristiques optimales de l'offre pour attirer la clientèle désirée, ainsi qu'en matière de recherche de moyen de sélection de la clientèle. Cependant, les raisons qu'ils retiennent pour expliquer que les emprunteurs plus risqués acceptent des conditions moins favorables que ceux moins risqués demandent à être rediscutées tant elles sont dépendantes des hypothèses retenues. En matière de crédit à la consommation, on peut

notamment questionner l'hypothèse selon laquelle l'emprunteur a connaissance de son niveau de risque et est à même d'évaluer correctement la qualité de l'offre.

B. Caractéristiques de l'offre et aléa moral

La probabilité qu'un prêt soit remboursé dépend de la qualité du projet mais également du comportement de l'emprunteur. Ce comportement est influencé par les caractéristiques de l'offre : plus le taux d'intérêt est élevé, plus l'emprunteur sera incité à prendre des risques pour maximiser le rendement de l'investissement, réduisant d'autant l'espérance de profit du prêteur. Il y a risque d'aléa moral.

Il convient donc de s'interroger sur les caractéristiques de l'offre qui favorisent chez l'emprunteur l'adoption d'un comportement allant dans le sens des intérêts du prêteur. Cette question sera considérablement approfondie par les auteurs qui suivront Stiglitz et Weiss bien que contrainte par les hypothèses comportementales retenues (notamment en postulant des relations de causalité « mécaniques » entre caractéristiques de l'offre et comportement de l'emprunteur). Mais ce qui nous intéresse véritablement ici, c'est la mise en évidence de la modification du niveau de risque du prêt par les caractéristiques de l'offre.

Au travers de la sélection adverse, il apparaît que les caractéristiques de l'offre jouent un rôle sur les profils d'emprunteurs qui restent sur le marché. Autrement dit, ce n'est pas le niveau de risque de chaque projet qui est affecté par une hausse du taux d'intérêt mais le niveau de risque moyen auquel s'expose le prêteur en raison du départ des emprunteurs ayant un projet faiblement risqué. L'étude de l'aléa moral met en évidence un mécanisme fondamentalement différent. En effet, c'est à présent le niveau de risque de chaque projet qui est affecté. La cause en est l'influence des caractéristiques de l'offre sur le comportement de l'emprunteur. Il en découle, et ceci est essentiel, qu'il n'est pas possible de considérer le niveau de risque d'un projet isolément des caractéristiques de l'offre. Il est en partie conditionné par ces caractéristiques.

Dès lors, à condition de ne pas considérer le comportement de l'emprunteur comme mécaniquement déterminé par les caractéristiques de l'offre, à l'instar des modèles de l'économie bancaire, l'opération de crédit apparaît comme nécessitant la collaboration du prêteur et de l'emprunteur, dont les modalités sont à préciser, dans le but de définir un intérêt commun.

C. Caractéristiques de l'offre et qualité du produit : la question de l'adéquation

« *The reason we have been able to model excess demand and supply equilibria in credit markets is that interest rate directly affects the quality of the loan in a manner which matters to the bank* » (Stiglitz & Weiss, 1981, p. 409). En concluant ainsi leur article, Stiglitz et Weiss réaffirment un élément central des relations de crédit : les caractéristiques de l'offre (ici, le taux d'intérêt) influent sur la qualité du produit (la probabilité que le prêt soit remboursé ou, inversement, son niveau de risque). Implicitement, la notion abordée ici est celle de l'adéquation entre les caractéristiques de l'offre et ses conséquences d'un côté et les objectifs visés de l'autre.

Dans le cadre du modèle de Stiglitz et Weiss, l'inadéquation des caractéristiques de l'offre n'est envisagée qu'au regard des objectifs de l'emprunteur. La maximisation de son profit (objectif visé) peut être compromise par le niveau du taux d'intérêt (caractéristique de l'offre) en raison de ses effets sur le comportement de l'emprunteur (conséquence de ces caractéristiques). De son côté, l'emprunteur étant omniscient, il décide en connaissance

de cause de prendre davantage de risque lorsque le niveau du taux d'intérêt s'élève. De son point de vue, il n'y a donc pas inadéquation des caractéristiques de l'offre au regard de ses besoins.

L'abandon de l'hypothèse extrêmement forte de rationalité substantielle permet de donner tout son sens à la notion d'adéquation de l'offre. Ainsi, Oliver Williamson (1986), adoptant l'hypothèse de rationalité limitée, explique l'accroissement du risque de faillite lié à l'augmentation du taux d'intérêt, par la hausse des coûts que l'emprunteur supporte (coûts de contrôle, coûts de faillite, etc.). Ce n'est pas son comportement qui est en cause mais bien l'inadéquation de l'offre.

Dans la mesure où l'emprunteur n'est pas omniscient, il n'est pas à même d'évaluer parfaitement l'adéquation des caractéristiques du crédit à ses propres besoins. Il est donc à son tour confronté à une incertitude. Dès lors, en lui proposant des conditions inadaptées, le prêteur accroît son risque de faillite. Il porte ainsi potentiellement une part de responsabilité en cas de faillite de l'emprunteur. D'une part, le niveau de risque du projet peut être accru par les caractéristiques du crédit lui-même (principalement son coût). D'autre part, cette inadéquation peut conduire l'emprunteur à adopter un comportement plus risqué précisément pour tenter d'y faire face.

Par leur article, Stiglitz et Weiss mettent en évidence que le niveau du taux d'intérêt fait varier le niveau de risque des projets financés par la banque. Ils l'expliquent par la sortie du marché des emprunteurs faiblement risqués (sélection adverse) mais également par la modification du niveau de risque de chaque projet (aléa moral). **Ce niveau de risque n'est donc pas une donnée objective : un même projet aura différents niveaux de risque selon les caractéristiques de l'offre de crédit.** La cause retenue par les auteurs en est la modification du comportement de l'emprunteur, mais l'on pourrait également considérer l'inadéquation des caractéristiques du crédit qui affecte à la baisse la probabilité de réussite du projet. Les deux auteurs n'explorent pas cette dernière possibilité en raison des hypothèses retenues et se concentrent sur la sélection adverse et l'aléa moral. Ce faisant, ils posent les bases des différents modèles de l'économie bancaire qui suivront : ceux-ci analyseront alors les caractéristiques de la relation de crédit uniquement au regard de leurs bénéfices face à ces deux types de risques.

Section 2. L'économie bancaire et la voie unique de la calculabilité

L'existence d'asymétries d'information met en échec l'ajustement du marché du crédit. Les risques de sélection adverse et d'aléa moral analysés par Stiglitz et Weiss (1981) supposent que des mécanismes alternatifs ou complémentaires à l'ajustement par les prix soient mis en œuvre pour permettre aux échanges de se réaliser.

Une première génération de modèles tentent de résoudre les difficultés posées par les asymétries d'information *ante* par le recours à des mécanismes de signalement mis en place par les emprunteurs ou les prêteurs, et celles *ex post*, par des mécanismes d'incitation afin que les emprunteurs adoptent un comportement favorable aux prêteurs (§1). La deuxième génération de modèles améliore les précédents en inscrivant les relations de crédit dans la durée. L'efficacité des dispositifs de discrimination et d'incitation est ainsi accrue grâce au surplus d'information obtenu par le prêteur. Cependant, ces modèles reposent sur des hypothèses extrêmement fortes rendant peu satisfaisante leur lecture de la relation de crédit (§2). Enfin, une troisième génération de modèles apporte un éclairage nouveau sur la relation de crédit en introduisant des mécanismes de réduction du risque

extérieurs à la relation marchande : la hiérarchie pour l'analyse néo-institutionnelle de Williamson, et la réputation dans le cadre des contrats implicites (§3).

§1. Sélection et incitations dans des modèles unipériodiques

Chronologiquement, les premiers modèles qui tentent de dépasser les difficultés posées par les asymétries d'information *ex ante* et *ex post* portent sur une seule période. À l'instar du modèle de Stiglitz et Weiss (1981), la relation de crédit s'interrompt avec le remboursement du prêt.

A. Sélectionner les clients en neutralisant l'asymétrie d'information *ex ante*

Dépasser les difficultés posées par l'asymétrie d'information *ex ante* suppose de permettre aux banques de construire à moindre coût une information pertinente sur la qualité des emprunteurs. Dwight Jaffe et Thomas Russel (1976) proposent ainsi d'intégrer aux procédures des banques des repères généraux – comme la taille du prêt par exemple – qui permettent de regrouper les demandes de prêt par classes de risque. Il s'agit alors de traiter l'incertitude comme un risque en la rendant probabilisable. Ces pratiques s'apparentent au *scoring*, ces grilles d'analyse qui évaluent le niveau de risque d'une demande de prêt en fonction de nombreux critères objectifs. Deux voies principales peuvent être suivies : la théorie du signal ou le *screening*.

1. Les théories du signal

Lorsque les banques se dotent de repères, les clients potentiels qui ont connaissance de leur niveau de risque, peuvent être amenés à les adopter volontairement pour être identifiés. Pour qu'il soit efficace, il est nécessaire que le signal soit plus coûteux à émettre pour les clients de mauvaise qualité que pour ceux de bonne qualité. Le modèle de référence est celui de Michael Spence (1973), consacré au marché du travail (par exemple le diplôme). Appliqué au cas bancaire, l'un des signaux retenus correspond à la structure des fonds propres (Leland & Pyle, 1977). Cependant, il est trop éloigné de la situation des particuliers pour qu'il soit pertinent de détailler ici ce modèle.

Un autre signal possible correspond aux garanties apportées par l'emprunteur : les collatéraux (caution, hypothèque, apport personnel, etc.). En effet, le fait qu'un porteur de projet s'implique financièrement est le signe qu'il croit en la réussite de son entreprise et qu'il fera tout ce qui est possible pour la mener à bien. Cependant, les collatéraux ont également pour effet de permettre au prêteur de réduire ses pertes potentielles dans la mesure où il se les approprie en cas d'échec.

2. Le *screening*

À la différence des théories du signal où c'est la partie informée qui est à l'initiative de la procédure de diffusion de l'information, il est également possible que ce soit la partie non informée qui mette en place un dispositif. Dans leur modèle de référence, Michael Rothschild et Joseph Stiglitz (1976) montrent que les assureurs, en proposant deux types de contrats où les montants respectifs de la prime et de la franchise varient, parviennent à distinguer les individus ayant un niveau de risque élevé et ceux ayant un niveau faible. En effet, ceux s'estimant risqués optent pour le contrat où la prime est élevée et la franchise faible, alors que ceux ayant un risque faible préfèrent l'inverse. Cette méthode où l'offreur associe contrats et consommateurs d'un certain type est qualifiée d'autosélection par Joanne et

Steven Salop (1976), puisque ce sont les clients qui se « sélectionnent » eux-mêmes (Moureau & Rivaud-Danset, 2004), ou bien de *screening* (« filtrage ») (Eber, 2000).

Concernant les banques, l'un des principaux modèles où un « menu de contrat » joue le rôle de filtre est celui de Helmut Bester (1985). Critiquant l'irréalisme de l'hypothèse du modèle de Stiglitz et Weiss (1981) selon laquelle les banques sont dans l'impossibilité de sélectionner les emprunteurs, Bester propose que les banques offrent deux types de contrats en faisant varier le taux d'intérêt et les garanties réelles. On retrouve la logique du modèle de Rothschild et Stiglitz (1976) : les emprunteurs à risque préféreront les contrats où le taux d'intérêt est élevé mais les garanties faibles alors que ceux à faible risque préféreront l'inverse. Grâce à ces « menus de contrat », les banques obtiennent l'information qui leur faisait défaut sur la classe de risque des emprunteurs. Théoriquement, elles sont en mesure d'éviter le rationnement indifférencié de la demande.

Bien qu'elle n'ait pas cette fonction dans les modèles de Bester (1985) ou de Stiglitz et Weiss (1986), l'une des modalités retenues pour réduire les difficultés liées à l'asymétrie d'information *ex ante* (l'utilisation de collatéraux), peut également s'avérer efficace pour réduire le risque d'aléa moral lié à l'asymétrie d'information *ex post*. En effet, la perte éventuelle des collatéraux peut décourager l'emprunteur de prendre plus de risques qu'initialement annoncés.

B. Inciter les emprunteurs pour dépasser le risque d'aléa moral

Outre la théorie des contrats contingents présentée précédemment, une autre voie de recherche destinée à prendre en compte le risque d'aléa moral est celle empruntée par la théorie de l'agence en recourant aux contrats incitatifs.

Une relation d'agence est définie par Michael Jensen et William Meckling comme « *un contrat par lequel une ou plusieurs personnes (le principal) engage une autre personne (l'agent) pour exécuter en son nom une tâche quelconque qui implique une délégation d'un certain pouvoir de décision à l'agent* » (1976, cité par Coriat & Weinstein, 1995, p. 93). L'agent peut agir de manière préjudiciable aux intérêts du principal, sans que ce dernier ne puisse observer la réalité de ce comportement (aléa moral). Appliquée à la relation de crédit, le prêteur est le principal et l'emprunteur l'agent dans la mesure où ce dernier détient l'information et met en œuvre le projet à financer. Le conflit d'intérêt porte donc sur le comportement de l'emprunteur qui n'est pas observable sans coût par le prêteur, et qui peut s'avérer plus risqué qu'initialement annoncé ou se traduire par la diffusion à la banque de résultats volontairement sous-estimés.

Le défi pour le prêteur est de parvenir à proposer un contrat de prêt conduisant l'emprunteur à adopter un comportement qui aille dans son intérêt. Ces contrats incitatifs ont fait l'objet de différentes modélisations. Robert Townsend (1979) propose qu'en cas d'échec du remboursement, l'entreprise financée passe sous contrôle de la banque. Douglas Diamond (1984) élabore un contrat qui mixe un intérêt fixe, une menace de faillite et éventuellement la perte de garanties. Enfin, Douglas Galle et Martin Hellwig (1985) recourent également à la menace de mise en faillite comme source d'incitation. Dans ce dernier modèle, tout comme dans le précédent, le plan de remboursement ne dépend pas du résultat du projet car cela « *inciterait l'emprunteur à déclarer le résultat auquel correspond le versement le plus faible et obligerait la banque à des vérifications coûteuses. C'est seulement lorsque le remboursement de la technologie est trop faible pour couvrir le remboursement fixé que l'investisseur observe le résultat et cette observation s'identifie à la faillite* » (Rivaud-Danset, 1996, p. 941).

Les différents modèles traitant de l'asymétrie d'information *ex ante* et *ex post* que nous avons succinctement présentés ont tous en commun de ne porter que sur des relations de crédit sur une seule période (la relation s'interrompt avec le remboursement du prêt), ce qui affaiblit les raisonnements développés. Stiglitz et Weiss (1986) font ainsi un double constat d'échec des « menus de contrat ».

D'une part, l'accroissement des garanties exigées favorise les riches qui entreprennent des projets plus risqués. Les banques sont alors confrontées à un problème potentiel de sélection adverse. D'autre part, l'emprunteur étant omniscient, il peut déjouer les dispositifs destinés à le sélectionner (les riches se feront passer pour pauvres). Cela rend « *inopérants les repères mis en place pour le classer comme un objet, le traiter comme un risque* » (Rivaud-Danset, 1995, p. 234). Les banques n'ont donc d'autres solutions que de rationner la demande. Il est alors utile de considérer les relations de crédit dites de long terme dans la mesure où elles remettent en partie en cause la validité de certaines hypothèses retenues dans les modèles précédents, mais également parce qu'elles donnent plus de poids aux dispositifs destinés à limiter le risque d'aléa moral.

§2. Sélection et incitation dans les modèles de long terme

Une relation de crédit de long terme peut être définie comme « *une répétition dans le temps d'offres et de demandes de crédit émanant respectivement de la banque et de la firme pour le financement des projets d'investissement successifs de cette dernière* » (Eber, 2001, p. 199). Leur durée présente l'avantage majeur pour le prêteur de lui donner accès à une information plus vaste sur la qualité de l'emprunteur lui permettant d'évaluer son niveau de risque plus finement. Si toutes les théories portant sur les relations de crédit de long terme, font jouer un rôle central à l'information ainsi obtenue, toutes ne lui donnent pas exactement le même rôle.

A. La théorie du compte chèque

Pour certains auteurs, l'inscription dans la durée de la relation de crédit renvoie également au fait que la banque ne propose pas seulement à ses clients des crédits mais aussi un ensemble d'autres services financiers (tenue et suivi des comptes, mise à disposition de moyens de paiement scripturaux, placement sur les marchés financiers et plus spécifiquement pour les entreprises : études de marché). « *Cette « théorie du compte chèque » (« checking account theory ») a été développée par Hodgman [1963], puis Black [1975] et Fama [1985] et, plus récemment, par Vale [1993]. Selon ces auteurs, une banque contrôle mieux les prêts de ses clients si ces derniers possèdent un compte de dépôt chez elle* » (Eber, 2001, p. 201). La gestion des différents produits bancaires détenus par les clients permet à la banque d'avoir une excellente vision de leur situation financière et de leur aversion ou propension au risque. Grâce à cette information collectée et traitée par ses outils informatiques, la banque est en mesure de sélectionner finement les demandes de ses clients mais également d'adapter davantage les caractéristiques du prêt à leurs besoins (Degryse & Van Cayseele, 2000).

La relation de crédit inscrite dans la durée permet donc de réduire l'asymétrie d'information *ex ante* dans la mesure où les banques disposent d'un surcroît d'information concernant la qualité des clients ayant déjà contracté avec elles mais pour d'autres produits que le crédit. Une relation durable permet également de donner plus de poids aux contrats incitatifs qui visent à réduire les risques liés à l'asymétrie d'information post-contractuelle.

B. Les contrats incitatifs

Bien que se situant dans un cadre d'asymétrie d'information *ex ante*, Stiglitz et Weiss (1983) montrent que la menace de non-renouvellement des crédits en cas de non-remboursement du prêt permet de limiter l'intensité du rationnement. En effet, cette menace incite l'emprunteur à respecter ses engagements afin de maintenir son accès au crédit et donc d'éviter d'être rationné. Joseph Haubrich (1989) complète cette analyse en montrant que, grâce aux informations passées dont la banque dispose sur l'emprunteur, elle peut élaborer un test statistique lui permettant de surveiller le rendement réel de l'investissement (important pour elle lorsque le remboursement n'est pas forfaitaire). Elle peut alors pénaliser l'emprunteur (réduction provisoire de la ligne de crédit, taux de pénalité, etc.) lorsque celui-ci annonce des résultats erronés.

Ainsi, que ce soit pour Stiglitz et Weiss (1983) ou Haubrich (1989), l'inscription des contrats incitatifs dans la durée permet de réduire le coût de la vérification de l'information et d'accroître les effets des dispositifs incitatifs mis en place.

Toutefois, Dorothée Rivaud-Danset (1996) souligne que cette approche repose sur des hypothèses particulièrement fortes : que les emprunteurs ne puissent s'adresser à un autre financeur et surtout qu'ils aient une préférence pour le présent quasiment nulle. En effet, c'est la certitude de ne plus avoir accès au crédit dans le futur en raison de l'efficacité du contrôle réalisé par la banque, qui définit le comportement présent adopté. Ainsi, à la suite d'Olivier Favereau (1989), elle explique que « *le contrat incitatif suppose que la séquence environnement-action-résultat puisse se résumer à la séquence environnement-résultat. L'action est conçue comme postérieure aux objectifs, elle est subordonnée consciemment à la connaissance des buts et des résultats futurs. C'est le temps du calcul ex ante et du projet qui suppose que la rationalité des agents soit parfaitement intentionnelle et que leur clairvoyance puisse, si le terme est éloigné, être extrême* » (Rivaud-Danset, 1996, p. 943). L'action de l'autre n'a donc pas besoin d'être pensée. À l'instar des loteries où le résultat est évalué indépendamment « *du comportement des joueurs, le résultat peut être traité indépendamment de la qualité de l'emprunteur et de sa conduite* » (Rivaud-Danset, 1996, p. 943). De telles hypothèses s'avèrent incroyablement préjudiciables pour l'analyse des mécanismes explicatifs des difficultés bancaires tant les actions des différentes parties prenantes de la relation jouent un rôle essentiel sur sa qualité.

§3. L'introduction de principes extérieurs à l'échange : la réputation et la hiérarchie

L'irréalisme des hypothèses indispensables à la cohérence des modèles précédents invite à considérer une troisième génération de modèles. Ces modèles gagnent en réalisme toutefois, ils le font en recourant à des éléments extérieurs à l'échange strictement marchand : la réputation dans le cas des contrats implicites et la hiérarchie dans le cas des analyses de Williamson.

A. Les contrats implicites et l'introduction de la réputation

Si les relations de crédit s'inscrivent dans la durée, c'est parce que les différentes parties prenantes y ont intérêt. Ce type d'accord entre l'emprunteur et le prêteur est qualifié de contrat implicite car il « *ne nécessite pas le recours à des garanties réelles ou juridiques. C'est l'existence d'un surplus d'utilité anticipé par au moins l'une des parties qui incite les "contractants" à respecter leur promesse* » (Rivaud-Danset, 1996, p. 946). Ces contrats expliqueraient que les taux d'intérêt proposés par la banque varient avec une certaine inertie relativement aux chocs sur les coûts rencontrés par la banque (pratiques d'assurance contre

les aléas) et qu'ils se différencient selon la qualité des emprunteurs (différenciation des prix dans le cadre d'une relation de long terme).

Pour Oliver Hart et Bengt Holmström (1987), ce sont les effets d'apprentissage qui lient chacune des parties (*lock-in effect*) et expliquent ainsi la durée de la relation. Après le premier prêt accordé aux conditions du marché et qui a permis à la banque d'obtenir de l'information sur le prêteur et ainsi de mieux évaluer son niveau de risque, le suivant doit être proposé à des conditions plus favorables. D'un côté, l'emprunteur est donc incité à être fidèle pour bénéficier de ces conditions. De l'autre, le prêteur a intérêt à maintenir la relation pour rentabiliser cet investissement en information spécifique à cet emprunteur et inaccessible aux autres prêteurs. Toutefois, leur modèle a été critiqué car rien n'empêche le prêteur de ne pas respecter systématiquement sa parole (proposer des conditions plus avantageuses) sachant qu'il existe une multitude d'emprunteurs potentiels. Pour dépasser cette limite et fonder le caractère auto-réalisateur du contrat, Steven Sharpe (1990) introduit la réputation.

Dès lors, si la banque ne tient pas sa promesse de proposer de meilleures conditions, l'information sera transmise à l'ensemble des acteurs du marché qui tiendront pour acquis que cette banque ne tient jamais sa parole et qu'il ne faut donc pas contracter avec elle, réduisant le profit futur de la banque à zéro. Le recours à la réputation qui est un processus social extérieur à l'échange marchand tel qu'il est conceptualisé par la théorie économique orthodoxe, permet de qualifier ce modèle d'hétérodoxe, bien qu'il conserve l'hypothèse de maximisation (Rivaud-Danset, 1996).

Rivaud-Danset (1995) invite également à considérer le modèle développé par Arthur Okun (1981) qui analyse le marché du crédit en tant que marché de clientèle et au sein duquel la réputation joue également un rôle clef. Dans ce modèle et à l'inverse des précédents, la rationalité des acteurs n'est plus substantielle mais procédurale impliquant donc des comportements conventionnels. Il en découle que prêteurs et emprunteurs sont favorables à l'établissement d'une relation durable leur permettant d'amortir les aléas auxquels ils sont confrontés. Le client échange donc « *un droit au crédit, dans les périodes où la liquidité interne lui fait défaut, contre le dépôt de ses réserves de liquidité, lorsqu'il en dispose, la banque accédant ainsi à des ressources peu rémunérées* » (Rivaud-Danset, 1995, p. 236). Plus précisément, l'emprunteur fidèle est assuré d'avoir accès aux financements en priorité en période de restriction monétaire au détriment de nouveaux emprunteurs y compris ceux disposés à supporter un taux d'intérêt plus élevé. Il y a donc rationnement pas les quantités et non discrimination par les prix. Cependant, ce rationnement ne se fait pas de manière indifférenciée. C'est là qu'intervient la réputation, c'est-à-dire l'information délivrée par la communauté locale, en permettant – à la fois dans le sens de rendre possible et d'autoriser – ce rationnement différencié.

La collectivité locale rend possible le rationnement car elle est la source de la réputation des emprunteurs, c'est-à-dire de l'information concernant la qualité des emprunteurs. Dans la mesure où il existe une communauté d'intérêt entre le prêteur, l'emprunteur et la communauté, cette information est accessible à la banque qui n'est donc plus victime de l'asymétrie d'information *ex ante* (sauf pour les emprunteurs n'appartenant pas à la collectivité locale). En complétant cette information par celle obtenue de l'emprunteur lui-même au cours de la relation, le prêteur est en mesure d'évaluer objectivement le risque individuel et de rationner les « mauvais risques ». Rivaud-Danset (1995) montre que cette hypothèse fait perdre de la cohérence au modèle d'Okun : l'information diffusée par

la communauté y est considérée comme une évaluation objective alors qu'elle ne peut s'apparenter qu'à un jugement sur la potentialité de faillite de l'emprunteur¹⁷⁶.

Parallèlement à cela, la collectivité locale autorise le rationnement en permettant de prévenir le risque d'opportunisme. D'une part, le prêteur ne peut rationner un emprunteur seulement à condition de le justifier objectivement (celui-ci ne fait pas partie des clients fidèles, sa réputation est mauvaise, etc.). D'autre part, il ne peut pas augmenter le taux d'intérêt lorsqu'un client fidèle a un projet risqué ou fait face à des difficultés, sans le justifier objectivement. C'est donc pour ne pas perdre sa réputation que le prêteur se conforme au comportement attendu. Un mécanisme similaire est également à l'œuvre pour le client.

Dans ces différents modèles, les effets informationnels bénéfiques de l'inscription de la relation de crédit dans la durée sont insuffisants pour en expliquer l'existence en raison de l'hypothèse d'opportunisme des acteurs. Il est alors indispensable d'introduire la réputation, élément social pourtant extérieur à l'échange strictement marchand.

B. L'analyse de Williamson : actif spécifique et hiérarchie

À l'instar des modèles de Hart et Holmström (1987) ou de Sharpe (1990), l'analyse de Williamson (1975, 1985, 1991) tente de comprendre comment répondre aux imperfections du marché (Postel, 2003) et donne un rôle essentiel à l'information construite au cours de la relation de crédit. Cependant, alors que pour les modèles précédents, la durée de la relation est un élément qui permet de réduire le risque auquel s'expose le prêteur par l'acquisition d'informations sur l'emprunteur, chez Williamson, « *le long terme augmente les failles du marché mais n'atténue pas les problèmes d'asymétrie d'information* » (Rivaud-Danset, 1996, p. 945).

La problématique de Williamson est la suivante. Lorsqu'une transaction implique un investissement dans un actif spécifique c'est-à-dire un actif qui ne pourra être réutilisé pour une transaction avec un autre client sans perdre de sa valeur, il est nécessaire qu'elle s'inscrive dans la durée pour permettre de rentabiliser cet investissement. Cependant, les hypothèses comportementales retenues par Williamson, c'est-à-dire la rationalité limitée des acteurs ainsi que leur opportunisme, rendent tout engagement durable impossible. Pour limiter l'incertitude qui découle de l'impossibilité pour les acteurs d'établir des contrats complets ou de se faire confiance, il est nécessaire de prévoir des systèmes de vérification et de sanction engendrant des coûts de transaction d'un tel niveau qu'ils compromettent la faisabilité de la transaction. Pour Williamson, ce n'est donc pas l'inscription dans la durée de la relation qui apporte une réponse à l'incertitude mais précisément la nécessité de s'inscrire dans la durée en raison de l'existence d'un actif spécifique, qui crée une incertitude mettant en échec la régulation marchande par les prix.

Constatant l'inefficacité de la régulation marchande pour ce type de transaction, Williamson conclut à la nécessité de l'introduction d'un principe de régulation non marchand : la hiérarchie. Selon lui, elle permet d'accroître l'efficacité de la transaction, d'une part en incitant les acteurs à se comporter dans un sens collectivement bénéfique, et d'autre part en sanctionnant les comportements opportunistes de manière plus coûteuse et plus pertinente. En effet, « *le rôle de ces structures consiste non seulement à prévoir des dispositifs permettant de faciliter "l'arrangement privé", mais aussi, le cas échéant, à mesurer les fautes et responsabilités de chacun. C'est sur ce dernier point en particulier que l'organisation est plus efficace que le marché* » (Postel, 2003, p. 108). Dès lors, selon leur

¹⁷⁶ C'est précisément pour cette raison que nous considérons le modèle d'Okun au sein des modèles de l'économie bancaire en dépit de certaines spécificités.

fréquence, leur degré d'incertitude et la spécificité des actifs nécessaires, les transactions adopteront la forme qui minimise les coûts de transaction : une relation marchande, une relation de long terme appelée forme hybride (encadré 25), ou une firme (Williamson, 1991).

Encadré 25 : Relations de long terme et originalité de l'actif spécifique chez Williamson

L'analyse de Williamson ne doit pas être limitée aux transactions qui supposent la mise en œuvre d'un actif spécifique (Postel, 2003). Ce sont la plupart des transactions, y compris celles initialement standard, qui « *deviennent progressivement spécifiques à mesure que les deux contractants développent une relation mutuelle marquée par l'existence de routines et de services spécifiques non standardisables fondés sur l'existence d'une compréhension tacite* » (Postel, 2003, p. 101). L'inscription dans la durée de ces relations contribue au développement d'un langage commun qui accroît l'efficacité du service rendu par l'offreur. Il « *devient plus précis et mieux adapté aux besoins du demandeur. Dès lors, cette relation tend à être protégée de la concurrence et le service rendu devient "unique", "spécifique"* » (Postel, 2003, pp. 102-103). L'amélioration de la coordination des acteurs engendre ainsi le développement de monopoles bilatéraux (auxquels correspondent les relations hybrides ou relations de long terme). Nicolas Postel souligne alors que « *Williamson, in fine, démontre la nature paradoxale de l'agent économique qui est opportuniste et limité, mais qui par ailleurs utilise des procédés cognitifs et communicationnels nécessitant confiance et long terme* » (p. 103). L'organisation hiérarchique est donc la réponse pour permettre l'émergence de ce langage commun en dépit de l'opportunisme qui empêche l'établissement de relations durables basées sur la confiance. Il nous semble absolument indispensable d'insister sur le fait que, si la structuration des transactions est expliquée par les effets des hypothèses comportementales lorsque la transaction met en jeu un actif spécifique, l'analyse de Williamson fait également jouer un rôle essentiel à la nécessité d'un langage commun et à l'adaptation du produit aux attentes spécifiques du demandeur. On retrouve là la troisième dimension que nous avons identifiée lors de l'analyse du modèle de Stiglitz et Weiss (1981) : l'adéquation de l'offre aux besoins de l'emprunteur.

Si l'on revient à la relation de crédit, il apparaît que l'information que le prêteur accumule sur l'emprunteur correspond à un actif spécifique. Elle est coûteuse à rassembler et ne peut être réutilisée pour une relation avec un autre emprunteur. Dès lors, le recours à la forme hybride (la relation de long terme) s'explique, si l'on suit l'analyse de Williamson, par son efficacité supérieure pour économiser des coûts de transaction, en comparaison de la régulation marchande. Cependant, outre l'interrogation relative à l'efficacité systématique du choix du mode de régulation de la transaction alors que les acteurs sont dotés d'une rationalité limitée, c'est la place de l'opportunisme et de l'efficacité de la hiérarchie qui attire l'attention. En raison du coût des procédures destinées à se prémunir du comportement opportuniste des acteurs, l'internalisation devrait l'emporter sur la forme hybride. Ce n'est pas le cas pour les relations de crédit. Ce n'est pas non plus le cas lorsque l'on observe la multiplication des coopérations inter-firmes. « *On ne peut comprendre les alliances sans introduire l'idée de confiance entre les parties, opposée à celle d'opportunisme et de pur égoïsme* » (Coriat & Weinstein, 1995, p. 73)¹⁷⁷.

C. Une analyse économique qui s'éloigne de ses fondamentaux

¹⁷⁷ Il est à noter que la confiance est d'ailleurs fréquemment introduite aux côtés des incitations et de l'autorité pour expliquer la coordination au sein des formes hybrides (notamment Jean-Pierre Allegret et Bernard Baudry (1996)) alors même que Williamson considère cette notion inutile car redondante avec le calcul (Williamson, 1993).

L'étude de ces différents modèles explicatifs des relations de crédit donne à voir les liens étroits qu'ils entretiennent, en dépit de leur diversité, avec les fondements posés par Stiglitz et Weiss (1981). Trois points permettent d'illustrer cela.

Le premier porte sur la définition de l'incertitude. Dans l'ensemble de ces modèles, elle porte sur la qualité de l'emprunteur et découle de son comportement potentiellement opportuniste rendu possible par l'existence d'imperfections de marché. Lorsque l'emprunteur est également confronté à l'incertitude, elle ne porte plus sur la qualité du prêt accordé mais sur les conditions futures accordées par le prêteur.

Le deuxième point découle directement de cette conceptualisation de l'incertitude et concerne son mode de réduction. Tous les modèles, y compris ceux d'Okun ou de Williamson, recourent au calcul pour réduire l'incertitude, autrement dit, ils la traitent comme un risque. À aucun moment ils ne font intervenir le *jugement*, se contentant de mettre en avant l'efficacité de la *consolidation*. Nathalie Moureau et Dorothee Rivaud-Danset (2004) soulignent que le parti pris par lequel l'incertitude est considérée comme systématiquement probabilisable a avant tout pour but de conserver la possibilité de modéliser la relation de crédit.

Cet impératif de modélisation, ainsi que les hypothèses afférentes, ont pour conséquence le troisième point sur lequel nous voudrions nous arrêter. Au fur et à mesure de leur raffinement, ces modèles n'ont cessé de s'éloigner de l'idéal du marché néoclassique. Alors que Stiglitz et Weiss avaient conclu que le marché du crédit ne pouvait être régulé par les prix mais par un rationnement, ces différents modèles accentuent encore la distinction en concluant qu'une réponse efficace aux imperfections de marché suppose des relations de crédit de long terme. Cependant, pour y parvenir, ils introduisent progressivement des éléments sociaux extérieurs (encadré 26) qui « surplombent » les actions individuelles : la réputation ou la hiérarchie.

Encadré 26 : Analyse de la microfinance et éléments extérieurs à l'échange strictement marchand

Les analyses économiques des pratiques de microfinance dont Beatriz Armendàriz de Aghion et Jonathan Morduch (2005) proposent une étude poussée, sont marquées par l'intégration d'éléments sociaux au prix d'hypothèses fortes ou de zones d'ombre quant aux mécanismes réellement à l'œuvre. L'analyse des prêts de groupe comme mode de dépassement de l'asymétrie d'information ex ante et ex post conduit notamment à souligner l'efficacité des liens étroits et du partage de l'information entre les membres du groupe car elle favorise la qualité de la sélection de ses membres, de la surveillance de la mise en œuvre du projet et de la sanction en cas d'échec. Sont alors soulignés les rôles de la pression du groupe, du risque d'être exclu de la communauté, des remboursements faits en public, etc. Lorsque les prêts ne sont pas faits par l'intermédiaire des groupes mais directement à des personnes isolées, ce sont alors les effets de l'intégration des voisins à la décision de prêter ou le recours aux croisements d'information permis par les membres de la communauté qui sont analysés comme des facteurs d'efficacité. Si ces différents éléments peuvent être lus en partie grâce aux outils de l'analyse économique reposant sur la maximisation de l'intérêt individuel et l'opportunisme, l'explication de leurs effets ne peut s'y limiter. Comme le soulignent les auteurs : « *Empirical research on group lending lags behind theory, but the data so far suggest important challenges to the generally optimistic tenor of the theoretical research* » (Armendàriz de Aghion & Morduch, 2005, p. 114).

En revanche, à l'instar de Stiglitz et Weiss (1981), tous ces modèles passent sous silence l'un des éléments explicatifs de cette structuration en relation de long terme :

l'incertitude portant sur le crédit lui-même, c'est-à-dire sur son adéquation aux besoins de l'emprunteur¹⁷⁸. C'est ce que souligne Marianne Guille (1994) qui préfère parler d'un « espace de contrats de prêts bilatéraux » car « *cette dénomination semble davantage appropriée que le terme de marché du crédit traditionnellement utilisé, car, contrairement aux références implicites au marché walrassien que suggère celui-ci, elle met l'accent sur l'hétérogénéité du bien et l'existence de relations contractuelles entre prêteurs et emprunteurs* » (Guille, 1994, note 27, p. 69). Cette distinction est présente chez Okun qui distingue les « marchés de clientèles » où les biens échangés sont hétérogènes c'est-à-dire singuliers, et les « marchés d'enchères » dont le fonctionnement est proche de celui du marché néoclassique à savoir : ajustement par les prix, caractère impersonnel, décentralisé et instantané. Ainsi, c'est donc bien vers la nature du produit c'est-à-dire sa singularité, et les sources d'incertitude qui y sont liées, qu'il faut se tourner pour comprendre la structuration en relation de long terme alors même que ces aspects sont passés sous silence par les modèles de l'économie bancaire en raison de leurs hypothèses initiales.

Section 3. Relation de crédit de long terme et « marché jugement »

Là où les modèles de l'économie bancaire mettent l'accent sur l'amélioration de la calculabilité du risque, les analyses développées par les sociologues permettent d'enrichir l'éventail des informations prises en compte. Bien que restant dans un cadre d'analyse structuré par les questions de sélection adverse et d'aléa moral, la réduction de l'incertitude s'appuie également sur la mise en œuvre du jugement du banquier et la collaboration avec le client qui n'est plus uniquement considérée comme un coût. La subjectivité de ces évaluations suppose alors de prêter attention à la source de l'information (le réseau social) et à sa pertinence (la confiance qu'il est possible d'accorder à cette source) (§1). Néanmoins, en dépit de leurs apports, ces analyses de la relation de crédit butent sur le même écueil que les modèles de l'économie bancaire : elles n'analysent pas les implications de la singularité du produit. C'est précisément ce dépassement que permet la grille d'analyse développée par Karpik (1989) qu'il nomme « économie de la qualité ». L'accent est mis sur la nécessité de ne pas considérer uniquement l'incertitude comportementale, mais également celle relative à la nature du produit échangé, incertitude qui découle de sa singularité (§2).

§1. L'apport d'une lecture sociologique de la relation de crédit de long terme¹⁷⁹

La sociologie économique propose des analyses particulièrement intéressantes de la nature et de la forme des échanges économiques. Mark Granovetter affirme ainsi que « *l'on ne peut analyser le comportement et les institutions, sans prendre en compte les relations sociales courantes qui exercent sur eux de très fortes contraintes* » (2000, pp. 75-76). Sa thèse qu'il nomme thèse de « l'encastrement », souligne que les relations sociales et leur structuration – le réseau social – jouent un rôle déterminant quant au comportement adopté par les personnes (coopération ou opportunisme). Il importe donc de se pencher sur la place des relations sociales au sein de la relation de crédit – relations sociales ignorées par les modèles économiques présentés précédemment en raison de leurs hypothèses. Les

¹⁷⁸ Cet élément est présent chez Williamson bien que l'accent soit mis sur les hypothèses comportementales pour expliquer la structuration des transactions en forme hybride ou en firme.

¹⁷⁹ L'analyse des théories sociologiques présentées ici a été menée en collaboration avec Lazarus dans le cadre d'une revue de la littérature réalisée pour la Mission de la Recherche de La Poste en 2005 (Gloukoviezoff & Lazarus, 2005).

travaux menés par Brian Uzzi seul ou en collaboration (Uzzi, 1999 ; Uzzi & Gillespie, 2002 ; Uzzi & Lancaster, 2003) s'inscrivent pleinement dans cette démarche.

Analysant le financement de petites entreprises par les banques de Chicago (Uzzi & Gillespie, 2002)¹⁸⁰, les auteurs démontrent que des liens forts et durables entre les banques et les firmes facilitent l'accès aux capitaux et permettent d'obtenir de meilleurs taux d'intérêt grâce à une augmentation du flux d'information. Cependant, à l'inverse des modèles de l'économie bancaire, l'analyse menée ici montre que les modalités de production de ces informations ont des effets déterminants. Les auteurs expliquent notamment que les femmes et les membres des minorités sont désavantagés car ils ont plus de mal à entretenir une forte sociabilité avec les banquiers qui sont majoritairement des hommes blancs¹⁸¹. S'ils n'ont pas accès au crédit ou plus difficilement, ce n'est pas tant parce qu'ils sont considérés comme ayant moins de chance de rembourser mais davantage parce qu'ils n'ont pas une assise suffisante dans les réseaux des banquiers. On retrouve là l'une des conclusions d'Okun pour les nouveaux venus qui ne peuvent bénéficier d'une bonne réputation au sein de la communauté.

L'analyse que les auteurs font de l'évaluation réalisée par le banquier afin de réduire l'incertitude, donne toute leur place aux relations sociales et aux évaluations subjectives ou jugements. Il n'est donc plus possible de faire abstraction de la nature de ces relations en recourant aux hypothèses d'opportunisme et de maximisation de l'intérêt individuel. C'est ce qui conduit Uzzi et Lancaster (2003) à leur substituer des logiques de confiance et de coopération¹⁸². Ils parviennent ainsi à montrer en quoi s'appuyer sur les interactions et le réseau social pour réduire l'incertitude permet non seulement d'intégrer à l'analyse des informations qui ne peuvent être obtenues autrement (par exemple concernant des projets), mais également comment cela influe sur la qualité des informations obtenues grâce à l'établissement potentiel de relations de confiance.

C'est ce qu'illustre l'analyse de Ferrary (1999) portant sur le financement des brasseries aveyronnaises à Paris dans les années 1980. Il compare l'attitude de deux banques différentes : l'une utilisant des techniques de mesure du risque « objectives » par le *scoring*, l'autre se basant sur le fait que 80 % des cafetiers et des personnes travaillant dans l'univers des brasseries sont originaires de l'Aveyron. L'évaluation de la qualité des emprunteurs dans la seconde banque s'est faite en s'insérant dans les réseaux sociaux de manière à avoir accès à des informations inaccessibles à une personne extérieure à cette communauté (concernant non seulement le sérieux de l'emprunteur, mais également ses relations maritales, voire son lien avec la boisson). La stratégie mise en œuvre a consisté pour les banquiers à s'intégrer à cette communauté, intégration favorisée par le recrutement de banquiers aveyronnais. Ferrary décrit alors des évaluations de demandes de crédit pour lesquelles le banquier ne regardait pas les bilans, car il connaissait les familles ou bien parce qu'il se contentait de la caution de tel ou tel grossiste important dans la communauté. Michel Ferrary constate finalement la supériorité de la stratégie intégrant le réseau social sur

¹⁸⁰ Étude basée sur des interviews de banquiers de 16 banques de Chicago, sur un échantillon de 2 400 entreprises et sur des statistiques nationales de 1989 et 1993 concernant le financement des petites entreprises.

¹⁸¹ En 2005, en France, les femmes porteuses d'un projet de création d'entreprise connaissent un taux de refus de crédit bancaire supérieur de 30 % à celui connu par les hommes.

¹⁸² « *These relationships create behavioural expectations that are considered irrelevant in the atomistic view of transacting and market learning because they shift the logic of opportunism to a logic of trustful cooperative behavior in a way that creates a new basis for knowledge transfer and learning across firm boundaries (Uzzi 1997, Arrow 1998)* » (Uzzi & Lancaster, 2003).

celle basée sur le *scoring* : la première banque a perdu de l'argent alors que la seconde finance aujourd'hui le fleuron des brasseries parisiennes.

Il apparaît donc qu'une fois l'investissement initial réalisé pour s'insérer dans le réseau social, la banque bénéficie de deux avantages majeurs. D'une part, les emprunteurs de bonne et de mauvaise qualité sont aisément distinguables grâce à leur réputation au sein de la communauté. D'autre part, la communauté d'intérêt entre les emprunteurs, la banque et la communauté aveyronnaise incite chacun à respecter ses engagements pour ne pas perdre sa réputation. On retrouve donc en partie les thèses d'Okun à la différence essentielle que la réputation n'est pas assimilée à une information objective.

Il ressort de ce bref aperçu sociologique que si les relations de long terme entre banquiers et emprunteurs sont privilégiées, ce n'est pas seulement en raison des modalités de réduction de l'incertitude considérées par les modèles de l'économie bancaire. Ceux-ci ne perdent pas pour autant toute pertinence mais les éléments qu'ils mettent en exergue ne peuvent être tenus pour suffisants afin de comprendre les mécanismes à l'œuvre. **Que ce soit pour réduire l'incertitude ex ante ou ex post, il apparaît que la mobilisation du réseau social et de la confiance au travers de relations de long terme s'avère jouer un rôle déterminant.**

§2. L'économie de la qualité : un essai de synthèse et de dépassement ?

Les modalités de réduction de l'incertitude mises en lumière par les travaux sociologiques présentés rencontrent un écho particulièrement fort au sein de ce que Karpik (1989) nomme « économie de la qualité ». Pour lui, selon la nature des biens échangés (leur plus ou moins grande hétérogénéité), les « marchés » ont une structuration qui permet de réduire l'incertitude et d'assurer la coordination, en donnant une place plus ou moins importante au réseau social et à la confiance d'un côté, et au prix de l'autre (A). Cette approche permet non seulement de mettre en évidence les articulations existant entre les conclusions économiques et sociologiques, mais également et surtout de les dépasser (B).

A. « Marché jugement » et « marché prix »

Karpik (1989) prend pour objet d'étude le marché des avocats en France. Il montre qu'en dépit de la difficulté pour les clients d'observer la qualité du prestataire, les conclusions d'Akerlof (1970) ne se réalisent pas. Contrairement à ce qui se passe pour la qualité des voitures d'occasion, la qualité des services juridiques ne s'abaisse pas au cours du temps. Au contraire, la qualité moyenne s'est même accrue et les innovations, bien que coûteuses et risquées, se sont avérées être des atouts dans la lutte concurrentielle. Pour Karpik, « *cette anomalie manifeste en fait les limites d'un point de vue qui ne s'intéresse à l'incertitude de la qualité que pour identifier ses effets sur la formation des prix ou sur la structure du marché alors qu'elle manifeste, en toute généralité, un mode de régulation distinct et concurrent de celui du prix* » (Karpik, 1989, pp. 202-203).

Analysant ce mode de régulation distinct du prix, il met notamment en lumière l'importance du « réseau échange » pour surmonter l'asymétrie d'information *ex ante*. Le choix de l'avocat se fait en s'appuyant sur les recommandations de connaissances en qui la personne a confiance. Il souligne également l'importance capitale de la confiance¹⁸³ pour

¹⁸³

Il s'agit à la fois d'une confiance horizontale et interpersonnelle entre avocat et client et d'une confiance verticale ou impersonnelle dans la mesure où elle dépend de l'articulation de contrats, de réglementations et d'obligations publiques. Nous revenons sur la question de la confiance au sein du chapitre 6.

permettre la coopération et la durabilité de la relation dans la mesure où le client est rarement en mesure d'évaluer la pertinence de l'action de l'avocat.

Sur le marché des services juridiques où la prestation délivrée est marquée par sa singularité et donc son hétérogénéité, l'échange s'ordonne principalement autour d'une logique de qualité et non de quantité. Ainsi, ce qui permet la coordination n'est plus le calcul et le prix, mais le jugement¹⁸⁴ et la confiance. Fort de ces observations, Karpik distingue deux idéaux-types de marché qui dépendent des propriétés de l'objet échangé : le « marché prix » et le « marché jugement ».

Le « marché prix » correspond au marché de la théorie économique standard : l'ajustement entre offre et demande se fait par les prix car les acteurs sont désocialisés et intéressés, et car les marchandises sont des biens homogènes dont les propriétés ne changent que lentement. Les prestataires sont ainsi interchangeable et la conformité de la prestation avec ce qui a été préalablement promis, est aisément vérifiable y compris par un tiers (la justice).

Sur le « marché jugement », la différenciation entre les biens se fait par la qualité. L'hétérogénéité s'explique par la diversité et l'incommensurabilité des critères retenus de qualification de la qualité de la prestation : la compétence bancaire, le dévouement aux intérêts du client, l'aptitude à l'écoute, etc.¹⁸⁵. Les choix économiques ne peuvent se faire que par le recours au jugement dont la validité dépend des mécanismes permettant de réduire l'incertitude (réseau social et confiance). Karpik distingue ainsi quatre traits généraux des « marchés jugement » :

1. La qualité des biens et services échangés est liée à leur singularité ce qui explique leur hétérogénéité.
2. La qualité est la variable primordiale pour le client car il estime que seule la singularité de la prestation peut le satisfaire.
3. Il existe une incertitude sur la qualité qui pèse sur la formation et la continuité de l'échange.
4. Dans la mesure où le prix occupe une place secondaire dans la prise de décision des clients, il correspond à une « contrainte externe dont la force varie selon les acheteurs » (Karpik, 1998, p. 1055).

Il est cependant indispensable d'insister sur le fait qu'il existe un *continuum* de situations entre les deux formes polaires que sont les « marché prix » et « marché jugement ». Leur importance relative varie selon l'imprévisibilité de l'activité exercée par le mandataire, principalement due à sa singularité, et la priorité assignée par le mandant à la qualité du service rendu. « *Il ne s'agit évidemment pas d'opposer la quantité et la qualité, et encore moins, de prétendre que la concurrence par les prix a disparu... Il s'agit d'enregistrer une autre pondération de ces critères dans la coordination des actions et dans la production de règles* » (Gadrey, 2002, p. 6).

Ainsi, alors que le marché du crédit tel qu'il est conceptualisé dans le cadre des modèles économiques précédemment présentés semble particulièrement éloigné de ces critères,

¹⁸⁴ Karpik définit le jugement de la manière suivante : « *On nomme jugement cette opération complexe qui s'enracine dans une singularité plus ou moins partagée pour intégrer des critères d'évaluation hétérogènes et redéfinir corrélativement les attributs pertinents des personnes et des biens* » (Karpik, 1998, p. 1050). Cette définition est tout à fait compatible avec celle de Knight que nous avons retenue.

¹⁸⁵ Cette liste correspond à celle énoncée par Karpik (1998) au sujet des avocats ; nous l'avons adaptée à la problématique bancaire.

il n'en va pas de même au sein des approches de sociologie économique retenues : les modalités de réduction de l'incertitude correspondent au réseau social et à la confiance. Il semble donc pertinent de s'interroger sur l'articulation potentielle de ces deux types d'analyse.

B. Modalités de coordination et nature de l'incertitude

Que ce soit pour les économistes ou les sociologues, la raison d'être des relations de long terme, et donc de la structuration du « marché du crédit » en un « espace de contrats de prêts bilatéraux », est la réduction de l'incertitude. Cependant, la durabilité de la relation n'a pas exactement les mêmes avantages ou fonctions selon les modèles théoriques.

1. Des modalités de réduction de l'incertitude à articuler

Au sein de l'économie bancaire, le fait que la relation de crédit s'inscrive dans le temps permet, d'une part, d'assurer à la banque un accès croissant à une information permettant l'évaluation objective du niveau de risque du client, et, d'autre part, de donner de la crédibilité aux engagements des parties que ce soit par le biais de sanctions ou récompenses, du *lock-in effect* ou de la réputation. Pour Williamson, c'est la nécessité de réduire les coûts de transaction liés à l'existence d'un actif spécifique (l'information sur le client), au comportement des acteurs (l'opportunisme) et à la fréquence des échanges qui explique le recours à la forme hybride qu'est la relation de long terme. Enfin, les travaux de sociologie économique présentés mettent en lumière deux effets de l'inscription de la relation dans la durée : le développement des relations de confiance et l'activation du réseau social. Cela autorise la mise en œuvre d'une évaluation subjective du niveau de risque du client en s'appuyant sur les jugements des membres du réseau social et sur des informations inaccessibles autrement.

Ces approches éclairent les différentes faces d'une même réalité. Leurs hypothèses respectives (nature de la rationalité, opportunisme systématique ou non, nature de l'information prise en compte, etc.) les rendent évidemment incompatibles en l'état, cependant les logiques qu'elles décrivent sont toutes observables, à des degrés divers, au sein des relations de crédit qui se développent entre banques et entreprises.

Ainsi, à l'inverse des modèles de l'économie bancaire où le seul calcul permet de réduire l'incertitude, il nous semble bien plus réaliste et pertinent d'insister sur l'articulation du calcul et du jugement, lorsque les informations disponibles sont par définition incommensurables. De la même manière, laisser penser que le jugement et la confiance permettent de se dispenser d'une analyse des informations objectives relatives aux dossiers de prêts serait une lecture abusive des pratiques mises en évidence par les sociologues. Lorsque Ferrary (1999) insiste sur le fait que le banquier se contente parfois de la caution de tel ou tel grossiste important dans la communauté aveyronnaise et n'analyse pas les éléments comptables, cela n'exclut qu'en apparence le calcul. En fait, le banquier s'appuie sur l'évaluation des risques que réalise le grossiste, évaluation plus fine qu'il ne pourrait la faire lui-même. D'une part, le grossiste entretient des relations beaucoup plus fréquentes avec le cafetier. D'autre part, il bénéficie sans aucun doute d'une immersion de bien meilleure qualité dans le réseau social lui donnant accès à une plus grande quantité d'informations. Le choix du banquier, s'il mobilise en partie la confiance, relève bien plus du calcul économique¹⁸⁶.

¹⁸⁶ On retrouve là la logique de la critique faite par Williamson (1993) de l'exemple de l'armateur norvégien de Coleman. Pour plus d'éléments, voir Karpik (1998).

Cette articulation entre calcul et confiance se retrouve également dans les grilles de *scoring* des établissements de crédit spécialisés. Elles intègrent en effet dans leurs nombreux indicateurs la durée de la relation bancaire ou la stabilité dans le logement. Ce sont deux types de relation qui, à l'instar de celle entretenue par le cafetier avec le grossiste, se développent avec une fréquence et une proximité sociale plus importantes que celles établies avec ce type d'établissements. Leur durabilité est donc un signe positif, dans la mesure où les partenaires ont potentiellement accès à une information de très bonne qualité. En intégrant ces éléments, ces prêteurs tirent ainsi partie de ces relations de confiance alors qu'eux-mêmes se limitent au recours au calcul.

Bien plus que de s'opposer, calcul et jugement se complètent. La prédominance de l'un sur l'autre s'explique, tout comme le montre Karpik avec les marchés prix et jugement, par la plus ou moins grande standardisation et donc homogénéité du produit proposé. Ainsi, les établissements de crédit spécialisés qui offrent des crédits *revolving* de manière standardisée, peuvent s'inscrire dans une logique plus proche du « marché prix » où domine le calcul que ne peuvent le faire les banques de détail¹⁸⁷. Ces dernières proposent une prestation de services bancaires¹⁸⁸ impliquant de ne pas se limiter au seul calcul et de faire également intervenir le jugement et les modalités de coordination propres au « marché jugement ».

Mais si la grille d'analyse de « l'économie de la qualité » développée par Karpik permet de mettre en lumière les articulations possibles entre les approches sociologiques et économiques que nous avons présentées, elle offre surtout la possibilité de les dépasser en considérant une autre source d'incertitude jusque-là ignorée.

2. L'opacité du produit ou le retour de la question de l'adéquation

Dans les approches précédentes, l'incertitude considérée porte, outre sur les états futurs du monde, sur le comportement potentiellement opportuniste des acteurs. Cette menace concerne principalement selon Karpik (1998) le « marché prix », cependant elle est également présente sur le « marché jugement ». Si l'on revient une nouvelle fois aux modèles de l'économie bancaire, ce n'est effectivement pas le produit proposé (le crédit) qui est source d'incertitude, mais bien le comportement des acteurs : face à cette incertitude, des « *dispositifs de promesse* » (Karpik, 1998, p. 1055) sont mis en place pour la réduire. Les travaux sociologiques s'intéressent également à ce type d'incertitude. Cependant, les mécanismes de réduction qu'ils identifient, les « *dispositifs de jugement* » (Karpik, 1998, p. 1055) que sont le réseau social et la confiance, permettent également de réduire la seconde source d'incertitude, que ces travaux ignorent, celle propre au « marché jugement » : l'opacité quant à la qualité du service.

L'opacité quant à la qualité du service correspond à l'incertitude qui pèse sur son adéquation aux besoins des différentes parties. Jusqu'à présent, le crédit a été implicitement considéré comme ne faisant l'objet d'aucune opacité : client et banquier en maîtrisent chacun parfaitement le fonctionnement et les implications. Un emprunteur par exemple est en mesure d'évaluer s'il pourra faire face au taux d'intérêt et aux mensualités de remboursement proposés par le banquier. Sur le « marché jugement », c'est pourtant la nature du bien ou service échangé, sa singularité, qui explique la présence de l'incertitude et le développement de relations bilatérales de long terme pour la réduire. Mais est-il pertinent de considérer le crédit comme un produit marqué par la singularité ?

¹⁸⁷ Ce qui explique en partie les difficultés rencontrées plus fréquemment par les utilisateurs de ce type de produits.

¹⁸⁸ La définition des prestations de services bancaires est l'objet du chapitre 5.

Le recours au crédit s'explique toujours par un besoin s'inscrivant dans le contexte d'une situation singulière. Dès lors, il découle de la singularité de la situation une opacité du crédit c'est-à-dire une incertitude sur son adéquation aux besoins du client. Cette opacité ou incertitude varie selon la singularité de la situation, la maîtrise par le client de ce type de produit et sa capacité à anticiper l'évolution de sa situation budgétaire. Du point de vue du prêteur, l'influence de cette opacité est liée à l'intérêt stratégique que représentent pour lui les effets du crédit ou plus précisément son adéquation aux besoins du client. Selon le potentiel commercial du client, il est possible qu'elle n'influe pas sur les décisions du prêteur, néanmoins, l'opacité est belle et bien présente.

La reconnaissance de la singularité du crédit nous fait entrer dans le cadre du « marché jugement » où le produit lui-même est source d'incertitude. On retrouve alors le troisième questionnement que nous avons identifié chez Stiglitz et Weiss (1981) bien qu'il ne soit que très indirectement présent et absolument pas développé au sein des modèles présentés : celui sur l'adéquation entre les caractéristiques de l'offre et les besoins de la demande.

Ainsi, « à côté d'une économie classique composée de biens standardisés dont les propriétés sont connues du consommateur de telle façon que l'acte d'achat se confond avec la possession certaine, se développe la sphère des biens et des services qui se caractérisent par l'incomplétude et qui ne peuvent être réellement définis qu'après l'achat. Qu'il s'agisse de fiabilité, de l'usage maîtrisé des fonctionnalités ou de vérification des engagements, les résultats ne se trouvent fixés que par l'expérience personnelle et souvent très longtemps après l'achat : la réalisation de la valeur d'usage est différée dans le temps. [...] à chaque fois, les biens et les services se présentent comme des promesses dont seul le temps permet d'éprouver la réalité » (Karpik, 1989, p. 206).

Dès lors, **l'articulation des dispositifs de promesse et de jugement qu'autorise le recours simultané au calcul et au jugement au sein de relations de long terme , permet de réduire à la fois l'incertitude comportementale et celle liée à l'opacité.** Pour comprendre quelles sont les raisons d'être de la structuration du marché du crédit, et plus largement celui des prestations de services bancaires, il convient donc de réinterroger en profondeur la conception de l'incertitude présente au sein de l'économie bancaire et chez Williamson. En effet, ces théories ne peuvent saisir les effets positifs des interactions entre clients et banquiers car elles font le choix suivant : « *analyser les transactions comme si les principales incertitudes portaient sur les comportements (opportunisme) ou sur les limites d'information et de savoir (rationalité limitée), alors que dans certains cas l'ambiguïté principale porte vraisemblablement sur la nature du produit* » (Gadrey, 1996, pp. 37-38).

Conclusion du chapitre 4

L'étude des travaux portant sur les relations de crédit nous a permis de mettre en lumière leurs apports et limites en matière d'incertitude et de risque. Stiglitz et Weiss (1981) ont posé les bases de cette analyse en montrant que **le « marché du crédit » ne pouvait être régulé par les prix contrairement aux enseignements de la théorie néoclassique. Il s'agit donc d'un échange portant sur un bien spécifique.** Cette spécificité tient selon eux aux liens entre les caractéristiques du crédit (son taux d'intérêt) et sa qualité (le niveau de risque du crédit). Ils identifient ainsi deux difficultés auxquelles sont confrontés les prêteurs : la sélection adverse et l'aléa moral.

C'est à partir de ces bases que se sont développés les travaux qui ont suivi. Ces modèles de l'économie bancaire ont un double objectif : réduire le risque de sélection adverse, c'est-à-dire permettre aux prêteurs de sélectionner leurs emprunteurs (passer d'un

rationnement indifférencié à un rationnement sélectif) et réduire le risque d'aléa moral lié au comportement potentiellement opportuniste de l'emprunteur. Ils mettent en lumière les bienfaits d'une inscription dans la durée des relations de crédit. Les modalités diffèrent selon les courants théoriques cependant elles ont en commun de s'appuyer sur une meilleure calculabilité du risque grâce au surplus d'information apporté par le long terme et une plus grande crédibilité des mécanismes incitatifs ou implicites mis en place.

Toutefois le raffinement progressif de ces modèles les conduit à intégrer progressivement des éléments sociaux extérieurs comme la réputation ou la hiérarchie parfois au prix d'hypothèses faisant perdre la cohérence de leurs modèles. Ainsi en est-il du modèle d'Okun (1981) qui considère la réputation comme une évaluation objective et non comme un jugement. Le besoin d'intégrer ces éléments prend davantage de sens grâce à l'analyse menée par les sociologues de la relation de crédit. En effet, ceux-ci soulignent que le calcul n'est pas le seul mode de réduction des risques auxquels sont confrontés les prêteurs. Le recours aux interactions, au réseau social et donc à la confiance sont des pratiques courantes lors des opérations de crédit. L'inscription dans le long terme accroît également l'efficacité de ces mécanismes en permettant l'accès à une information plus variée et de meilleure qualité.

Au sein des modèles de l'économie bancaire ou des analyses issues de la sociologie économique, l'incertitude porte principalement sur le comportement de l'autre. Pourtant, la structuration du marché du crédit qu'ils décrivent fait écho aux analyses de Karpik (1989) au sein de l'économie de la qualité. Pour lui, cette structuration s'explique également par la présence d'une incertitude portant sur « l'objet » de l'échange. Cette seconde source d'incertitude que nous avons identifiée de manière implicite chez Stiglitz et Weiss est ignorée par les modèles économiques étudiés en raison des hypothèses qu'ils retiennent et par les sociologues en raison de leur volonté de répondre, certes différemment, aux questionnements des économistes sur la sélection adverse et l'aléa moral. Il est pourtant essentiel de la considérer. En effet, **au travers de l'incertitude sur le produit qui découle de son opacité, c'est la question de sa singularité qui est posée et donc de son adéquation aux besoins du client. C'est là le cœur des difficultés bancaires que rencontrent les personnes confrontées au processus d'exclusion bancaire.**

La singularité du produit, ici le crédit, s'explique par son encastrement dans des pratiques sociales et des systèmes de valeurs multiples. Ainsi, le recours au calcul, s'il est efficace pour réduire certains aspects de l'incertitude comportementale, ne l'est pas pour l'incertitude liée à la singularité du produit. De plus, la mobilisation des interactions et du réseau social, si elle est efficace contre le premier type d'incertitude, présente l'avantage de l'être également contre le second. Dès lors, il apparaît nécessaire de dépasser les analyses du crédit que nous avons présentées afin de nous doter d'une grille d'analyse spécifique permettant de saisir les sources d'incertitude auxquelles sont confrontées les banques de détail et leur clientèle de particuliers.

Pour cela, il convient de définir précisément ce qui est échangé dans la mesure où la nature de ce « bien » est source d'incertitude. Nous préférons donc l'étude de la prestation de services bancaires à celle de la relation de crédit. Ce changement d'optique permettra de saisir précisément quels sont les différents types d'incertitudes présents et alors de comprendre de quelles manières peuvent être articulés calcul et jugement et quelles sont les contraintes qui pèsent sur ce choix.

Chapitre 5. De l'incertitude de la relation de crédit à l'incertitude de la prestation de services bancaires

Introduction du chapitre 5

L'existence de l'incertitude exerce une influence déterminante sur la structuration de la relation de crédit. Si elle prend la forme de relations de long terme, c'est précisément pour tenter de neutraliser les difficultés posées par les différentes formes d'incertitude auxquelles sont confrontés prêteurs et emprunteurs.

L'analyse des modèles de l'économie bancaire et des travaux de sociologie économique consacrés au crédit a montré qu'en dépit de leur étude poussée des avantages et inconvénients de ces relations inscrites dans la durée, leurs auteurs laissent dans l'ombre une source essentielle d'incertitude soulignée par Karpik (1989) : celle portant sur l'opacité du produit.

En ne considérant pas cette source d'incertitude, ces théories peuvent faire l'économie des questionnements portant sur la définition de ce que recherchent précisément les emprunteurs lorsqu'ils s'adressent aux prêteurs. La réponse est simple : un crédit. Lorsque l'on admet que le crédit n'est pas un produit standard, qu'il demande à être adapté aux besoins spécifiques du client, et que le client n'a pas forcément les compétences ou la possibilité d'évaluer précisément les caractéristiques des produits qui conviendraient le mieux à sa situation, les choses se compliquent sérieusement.

L'une des hypothèses centrales qui guident notre travail, est précisément que l'inadéquation entre les caractéristiques de l'offre bancaire et les besoins de certains clients, explique l'apparition de difficultés alimentant le processus d'exclusion bancaire. L'incertitude sur l'opacité du produit est donc au cœur de notre problématique. Cependant, pour en développer les tenants et aboutissants, il est préalablement indispensable de définir ce qu'est ce produit. Pour cela, nous allons bâtir une grille de lecture spécifique en termes de prestation de services bancaires.

Cet outil d'analyse se distingue de l'approche adoptée par l'économie bancaire ou les sociologues du crédit par une entrée qui ne se fait pas par le produit bancaire défini a priori mais par sa définition au regard des attentes et moyens des parties prenantes.

Trois principaux éléments seront remis en question afin de permettre, par la suite, de prendre en compte les différentes sources d'incertitude, de comprendre les moyens de leur réduction mis en œuvre par la banque mais aussi par les clients, et donc les mécanismes qui produisent les difficultés potentiellement sources d'exclusion bancaire.

Tout d'abord, nous saisissons l'offre bancaire non pas de manière fragmentée mais de manière globale. Nous ne nous intéressons pas à un produit pris isolément (comme le crédit dans le cas des modèles de l'économie bancaire présentés précédemment), mais à l'articulation des différents produits dans le but de satisfaire les besoins des clients.

Ensuite, nous abandonnons le postulat selon lequel le client a une parfaite connaissance du service bancaire dont il a besoin. Cela peut-être le cas mais en faire un postulat laisse dans l'ombre la majorité des situations pour lesquelles l'expertise du banquier est nécessaire pour guider le choix du client. Ce sont précisément ces situations qui peuvent conduire à l'apparition de difficultés bancaires.

Enfin, nous considérons que la qualité du produit ne peut pas s'évaluer en dehors de la prise en compte des attentes des acteurs de la prestation. Par exemple, le remboursement du crédit ne garantit pas que la prestation proposée par la banque soit de bonne qualité, c'est-à-dire qu'elle satisfasse le client. Si un prêt personnel est remboursé par le recours à un crédit *revolving*, le premier crédit est bien remboursé ce qui satisfait la banque qui l'a octroyé, pourtant la difficulté est toujours présente pour le client.

L'objectif de ce chapitre est donc de substituer à la convention de recherche issue de l'économie bancaire définissant la banque comme un intermédiaire financier dont la finalité est de faire du crédit, une nouvelle qui considère la banque en tant que prestataire de services bancaires dont les fonctions seront progressivement mises en lumière. Pour cela, il est tout d'abord nécessaire d'analyser en quoi il est empiriquement légitime de remettre en cause les éléments de compréhension de l'activité bancaire utilisés par l'économie bancaire (section 1). Il est alors possible de bâtir notre grille de lecture alternative en termes de prestation de services bancaires (section 2). Pour cela, nous nous baserons sur les travaux de Gadrey (1994a, 1996, et 2003) qui offrent un cadre analytique pour les services particulièrement élaboré. Nous appliquerons ce cadre au cas bancaire et à ses spécificités. Le but est de parvenir à mettre en lumière ce qu'est le « produit » de la prestation de services bancaires et ainsi de comprendre la nature de l'incertitude à laquelle font face banquiers et clients (Section 3).

Section 1. Pour un dépassement d'une approche centrée sur le crédit

« *There is no universally accepted definition of the term "bank", and the common law has recognised that a comprehensive definition may be impossible to find* » (Cartwright, 2004, p. 2). À défaut de définir ce qu'est une banque, Peter Cartwright invite alors à caractériser les banques par ce qu'elles font.

C'est ce que propose l'économie bancaire en concentrant son analyse sur la relation de crédit (§1). Cette focalisation conceptuelle appauvrit considérablement l'analyse de la relation qui s'établit avec les particuliers. Il est pourtant justifié de s'en affranchir tant du point de vue du droit (§2) que des faits stylisés illustrant que l'intermédiation n'est plus au cœur du métier de la banque de détail (§3).

§1. Économie bancaire et focalisation sur l'activité de crédit

L'étude des principaux modèles de l'économie bancaire et la lecture de nombreux manuels qui y sont consacrés¹⁸⁹ donnent une idée relativement juste de ce qui est tenu comme facteur explicatif premier de l'existence d'intermédiaires financiers.

A. La banque comme intermédiaire financier

Les intermédiaires financiers existent en raison du déséquilibre entre les agents à capacité de financement et à la recherche d'un emploi pour leurs excédents de ressources (le plus souvent des ménages) d'un côté et les agents à besoin de financement (le plus souvent des entreprises) de l'autre. Ce déséquilibre offre un marché potentiel pour ces intermédiaires. Cependant, cette complémentarité explique aussi bien les marchés financiers et la finance directe que les banques et la finance intermédiée.

Le recours à ces intermédiaires plutôt qu'aux marchés financiers peut s'expliquer par l'incompatibilité des caractéristiques des souhaits d'emprunts et de prêts (échéances,

¹⁸⁹ Notamment : Bichot (1997) Scialom (1999), Venard (2001), ou encore Moschetto et Roussillon (2004).

risques, rendements) (Gurley & Shaw, 1960) ou par l'aversion différenciée au risque pour les clients (financièrement excédentaires ou déficitaires) et ces intermédiaires (Pyle, 1971). Mais plus encore que par les réponses apportées par les intermédiaires financiers à ces difficultés, leur existence se justifie par les imperfections de marché.

En raison de l'asymétrie d'information et de coûts de transaction, il est plus efficient pour les agents à capacité de financement et ceux à besoin de financement de recourir aux services de ces intermédiaires plutôt que de contracter directement sur les marchés financiers. Les établissements de crédit s'avèrent donc plus performants pour réduire le risque inhérent à ce type de relation marchande que ce soit au regard du comportement de l'emprunteur¹⁹⁰ ou au regard du risque de taux comme le démontrent notamment Douglas Diamond et Phillip Dybvig (1983) (encadré 27).

Encadré 27 : Risque de taux (Diamond & Dybvig, 1983)

Le risque de taux correspond d'une part à un risque de coût d'opportunité (conserver son épargne sous forme liquide et donc non rémunérée si elle n'est pas consommée à long terme) et d'autre part, à un risque de perte (si l'épargne est investie dans un placement à long terme qui doit être soldé avant terme pour faire face à un besoin de consommation imprévu). Pour faire face à ce risque, la banque va arbitrer en fonction des moyennes nationales entre emprunteurs et épargnants et placer à long terme une partie des dépôts qui lui sont confiés de manière à pouvoir les rémunérer (à un taux moyen inférieur à ce qu'il aurait été s'ils avaient été placés en totalité de la sorte) et conserver l'autre partie sous forme liquide de manière à pouvoir répondre à la demande de retraits statistiquement probable. L'une des illustrations de cet arbitrage est donnée par les comptes de dépôt rémunérés récemment autorisés en France¹⁹¹.

L'économie bancaire explique donc l'existence des établissements bancaires par leur utilité au regard de l'objet d'étude de ces théories : le financement de l'économie. L'application de ces modèles aux relations entre particuliers et banques est alors relativement peu opératoire en l'absence de précautions importantes¹⁹². S'il est intéressant, à l'instar de ce qui est fait pour les entreprises, de s'interroger sur l'efficacité supérieure des banques pour placer ou emprunter de l'argent, il est réducteur d'en tirer des conclusions générales sur les caractéristiques de la relation entre les particuliers et la banque.

B. Une prise en compte fragmentée et hiérarchisée

Les modèles explicatifs de la relation entre les banques et les particuliers proposés par l'économie bancaire souffrent alors de deux faiblesses.

La première est que l'activité bancaire y est considérée de manière fragmentée. En assimilant le besoin du client (qu'il soit particulier ou entreprise) à la demande de crédit ou de produit d'épargne, ces théories font l'économie de la définition du besoin à satisfaire et de la complémentarité des différents types de produits bancaires pour satisfaire ce besoin. La relation bancaire se limite à une relation client-fournisseur qui porterait sur un produit standard (crédit ou produit d'épargne).

¹⁹⁰ Cf. Chapitre 4.

¹⁹² Précautions qui ne sont généralement pas prises dans de nombreux modèles où il est souvent précisé que l'utilisation du terme « entrepreneur » pour désigner le porteur de projet nécessitant un financement, est une commodité de langage et qu'il englobe également les particuliers.

La seconde faiblesse tient à la compréhension hiérarchisée de l'activité bancaire. Lorsque les autres produits bancaires (principalement le compte et les moyens de paiement scripturaux) sont intégrés à l'analyse, ils ne le sont que pour permettre l'évaluation du risque lié à l'opération de crédit¹⁹³, ainsi que l'obtention de liquidités sur lesquelles la banque peut s'appuyer pour prêter. Ils ne sont jamais considérés comme satisfaisant des besoins spécifiques du client.

L'analyse du processus de financiarisation ayant montré à quel point chaque produit bancaire joue un rôle essentiel dans la satisfaction des besoins des particuliers, il est impératif de se doter d'une grille de lecture spécifique. Cette nécessité est également justifiée par des éléments concrets tenant aussi bien au droit qu'au modèle économique des établissements bancaires.

§2. Une remise en cause légitimée empiriquement

Pour établir une grille de lecture spécifique de la prestation de services bancaires, il est indispensable d'intégrer deux éléments ignorés par les théories précédentes : la complémentarité des différents produits bancaires et la place du conseil. L'analyse de la définition de la prestation de services bancaires donnée par le droit ainsi que certains faits stylisés caractérisant l'activité bancaire permettent de démontrer la pertinence de ces apports.

A. Les enseignements du droit : diversité des produits et question du conseil

Exercer l'activité d'établissement de crédit est soumis à autorisation. Il faut au préalable recevoir l'agrément du Comité des établissements de crédit et des entreprises d'investissements¹⁹⁴. Le droit propose ainsi une définition précise de ce qu'est un établissement de ce type.

1. Qu'est-ce qu'un établissement de crédit ?

Un premier niveau de définition est donné par les critères d'évaluation retenus (Article L 511-10 du Code monétaire et financier). Principalement, il s'agit d'éléments destinés à assurer la stabilité du secteur bancaire en évitant l'entrée d'acteurs insuffisamment solides. Ce sont alors « *le programme d'activités de cette entreprise, les moyens techniques et financiers qu'elle prévoit de mettre en œuvre ainsi que la qualité des apporteurs de capitaux et, le cas échéant, de leurs garants* » qui sont évalués. Outre ces critères techniques, l'évaluation peut également prendre en compte « *la spécificité de certains établissements de crédit appartenant au secteur de l'économie sociale et solidaire. Il [le comité] apprécie notamment l'intérêt de leur action au regard des missions d'intérêt général relevant de la lutte contre les exclusions ou de la reconnaissance effective d'un droit au crédit* ». La lutte contre l'exclusion bancaire peut ainsi être un facteur favorisant l'obtention de cet agrément. Aujourd'hui, seule l'Association pour le développement de l'initiative économique (ADIE) en a bénéficié dans le cadre de ses prêts aux créateurs d'activité.

Si ces deux éléments permettent de souligner la responsabilité des établissements de crédit dans la stabilité financière et la mise en œuvre de certaines missions d'intérêt général, ils ne permettent pas de préciser quelle est leur nature. C'est le livre V du code monétaire et

¹⁹³ Voir notamment sur ce point la théorie du compte chèque présentée au cours du chapitre 4.

¹⁹⁴ Article L511-10 du Code monétaire et financier.

financier dans son article L. 511-1 qui en propose une définition fonctionnelle (encadré 28). Ce livre porte sur les « prestataires de service » et introduit donc la notion de prestation de services.

Encadré 28 : Définition légale des établissements de crédit et de leurs opérations

L'article L. 511-1 du Code monétaire et financier donne la définition suivante : « *Les établissements de crédit sont des personnes morales qui effectuent à titre de profession habituelle des opérations de banque au sens de l'article L. 311-1. Ils peuvent aussi effectuer des opérations connexes à leurs activités, au sens de l'article L. 311-2.* ». La liste de ces opérations est la suivante - « *Les opérations de banque comprennent la réception des fonds du public, les opérations de crédit, ainsi que la mise à disposition de la clientèle ou la gestion de moyens de paiement* » (Article L 311-1) - « *les établissements de crédit peuvent aussi effectuer les opérations connexes à leur activité telle que : les opérations de change ; les opérations sur or, métaux précieux et pièces ; le placement, la souscription, l'achat, la gestion, la garde et la vente de valeurs mobilières et de tout produit financier ; le conseil et l'assistance en matière de gestion de patrimoine ; le conseil et l'assistance en matière de gestion financière, l'ingénierie financière et d'une manière générale tous les services destinés à faciliter la création et le développement des entreprises, sous réserve des dispositions législatives relatives à l'exercice illégal de certaines professions ; les opérations de location simple de biens mobiliers ou immobiliers pour les établissements habilités à effectuer des opérations de crédit-bail. Lorsqu'il constitue la fourniture de services d'investissement au sens de l'article L. 321-1, l'exercice des opérations connexes et de l'activité de conservation est subordonné à l'agrément préalable prévu à l'article L. 532-1* » (Article L 311-2).

Le cœur de métier des établissements de crédit (article L. 311-1) ne se limite pas aux activités de crédit et de placement. Il intègre également la mise à disposition de moyens de paiement ou leur gestion, éléments laissés au second plan par les théories précédemment présentées. Au regard du droit, il n'est même pas nécessaire de proposer des crédits pour être considéré comme un établissement de crédit : proposer l'un ou l'autre de ces services est suffisant (Moschetto & Roussillon, 2004, p. 8).

Si l'on considère maintenant les opérations connexes en laissant de côté la fin de l'article qui concerne les entreprises, on retrouve les activités « historiques » des établissements bancaires (change, opérations sur métaux précieux) et l'activité de conseil fait son apparition explicite. Elle est cependant restreinte à la question spécifique de la gestion de patrimoine. Dès lors, on peut s'interroger sur la place du conseil lorsque l'activité bancaire se développe en direction d'une clientèle qui, bien que ne disposant pas du patrimoine nécessaire pour accéder à un tel service, maîtrise insuffisamment les savoirs bancaires de base et requiert la pédagogie de son banquier.

2. Une activité de conseil

Le Code de la Consommation dans son article L.311 affirme l'obligation d'information pesant sur les établissements financiers. En revanche, en matière de conseil, il est nécessaire de se pencher sur le Code Civil. Les services délivrés par les établissements bancaires sont régis par des conventions (article L 312-1-1 du Code Monétaire et Financier). Le Code Civil en précise la portée. Ainsi, selon les articles 1 135 :

1. « les conventions obligent non seulement à ce qui y est exprimé, mais encore à toutes les suites que l'équité, l'usage ou la loi donnent à l'obligation d'après sa nature » ;

et 1 147 :

1. « le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part ».

Les banquiers sont donc soumis à une obligation d'information et, dans une certaine mesure, de conseil¹⁹⁵, et peuvent être poursuivis en cas de manquement à ces obligations. Ces obligations d'information et de conseil dont l'intensité diffère selon la situation des personnes concernées, sont renforcées par le droit de la consommation et la jurisprudence qui comble ses lacunes et en accroît la cohérence (Dion & Ghozi, 2000). Toutefois, il faut souligner que ces obligations sont le plus souvent restreintes aux produits d'investissement. Ainsi, alors que le rapport Delmas-Marsalet (2005) soulignait la nécessité pour le prestataire de s'assurer des connaissances de son client, de sa situation et du caractère approprié du produit d'investissement (assurance-vie, OPCVM, etc.) auquel il pourrait souscrire, la directive européenne concernant les marchés d'instruments financiers (MIF)¹⁹⁶ a inscrit ces principes dans la loi. En revanche, lorsque la même volonté d'informer et de conseiller le client s'est manifestée dans le cadre de la directive européenne sur le crédit, elle a été battue en brèche (Encadré 29).

Encadré 29 : Obligation de conseil et directive européenne sur le crédit

La question de la place du conseil au sein de la prestation de services bancaires est un enjeu important, illustré par sa prise en compte et les débats qu'elle suscite au sein d'un projet de directive d'harmonisation des règles d'octroi de crédit au sein de l'Union Européenne¹⁹⁷. La problématique du devoir de conseil, développée en parallèle de celle du principe de « prêt responsable », pose la question de savoir dans quelle mesure il peut être reproché au prêteur d'avoir octroyé un crédit trop rapidement, et donc engagé sa responsabilité en cas d'échec du remboursement et non uniquement celle de l'emprunteur. La directive communautaire entendait fixer ainsi l'obligation de conseil : « *Il convient également de prévoir à l'égard du prêteur et, le cas échéant de l'intermédiaire de crédit, une obligation générale de conseil de sorte que le consommateur puisse faire le meilleur choix parmi les types de crédit habituellement offerts par ceux-ci. Ce conseil doit notamment tenir compte des capacités de remboursement du consommateur, du risque encouru, de la présence d'un échéancier fixe ou non, des possibilités d'effectuer des prélèvements ainsi que de la finalité du crédit sollicité* » (Article 6 de la Proposition de directive du parlement européen et du conseil, relative à l'harmonisation des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en matière de crédit aux consommateurs du 11 septembre 2002). Cependant, sous la pression du secteur bancaire, la directive communautaire a été modifiée le 7 octobre 2005 et la notion d'obligation de conseil « clarifiée ». Ainsi, si la Commission maintient le principe selon lequel le prêteur doit donner les moyens à l'emprunteur de prendre sa décision en connaissance de cause,

¹⁹⁵ Le banquier « peut aider à la décision, il doit même parfois déconseiller voire refuser son concours mais il ne peut pas empêcher le projet car, ce faisant, il s'immiscerait dans les affaires de son client, ce qui lui est interdit par ailleurs » (Dion & Ghozi, 2000, p. 232).

¹⁹⁶ Directive 2004/39/CE du Parlement Européen et du Conseil du 21 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers.

elle considère que l'emprunteur reste « *toujours responsable de sa décision finale de conclure un contrat de crédit. Par conséquent, la référence au conseil est précisée comme étant l'obligation de donner au consommateur les moyens de juger des avantages et inconvénients du prêt* » (Directive du parlement européen et du conseil relative aux contrats de crédit aux consommateurs modifiant la directive 93/13/CE du Conseil, du 7 octobre 2005, p. 6). Dans les faits, au sein de la proposition de directive telle que rédigée dans sa version du 7 octobre 2005, l'expression « obligation de conseil » n'apparaît plus. Ainsi, en cas d'incapacité de remboursement du prêt, le seul responsable est bien l'emprunteur et ce en dépit des difficultés qui peuvent se poser à lui pour évaluer véritablement l'état de son endettement. Cependant, plus que le résultat temporaire qui découle d'un rapport de force à un instant t, il importe de souligner l'intérêt porté à la question du conseil liée à celle de l'expertise du banquier.

Que ce soit dans le droit français ou européen, ces précisions juridiques sont essentielles car elles permettent de prendre en compte des fonctions plus larges que ne le fait la théorie économique, en intégrant notamment la dimension du conseil prodigué par le banquier à ses clients.

B. L'intermédiation n'est plus au cœur de la rentabilité des banques

Au-delà des apports du droit, la consommation bancaire des ménages conduit également à douter du rôle central du crédit : alors que 99 % des ménages français sont bancarisés (Daniel & Simon, 2001), seuls 52 % des ménages détiennent au moins un crédit (Mouillart, 2008). Pour maintenir la pertinence d'une analyse qui place l'intermédiation au cœur de la relation bancaire, il faudrait admettre que les ménages bancarisés mais ne détenant pas de crédit (47 % des ménages) recourent aux banques uniquement pour placer leurs excédents de liquidités. Une telle hypothèse n'est pas tenable. Si le taux de bancarisation est si élevé, c'est que les produits bancaires sont indispensables pour satisfaire un nombre toujours croissant de besoins.

L'analyse de faits stylisés caractérisant les stratégies commerciales des établissements bancaires ainsi que leurs sources de profit apporte des éléments convaincants sur l'aspect conventionnel de la mise au cœur de l'activité bancaire du crédit et plus largement de l'activité d'intermédiation elle-même.

1. Rôle du crédit dans la stratégie commerciale des établissements bancaires

Selon les enseignements des modèles de l'économie bancaire, comptes et moyens de paiement scripturaux permettent au prestataire financier d'obtenir des informations sur ses clients et ainsi de proposer à ceux dont il estime le niveau de risque limité, un taux d'intérêt inférieur à celui indifférencié du marché, mais suffisant pour garantir la rentabilité de l'opération. Les observations faites par Joël Bourdin (2006) en France et par Don Cruickshank (2000) au Royaume-Uni viennent contredire cette lecture théorique.

Étudiant l'accès au crédit en France, Bourdin (2006) constate que le crédit immobilier, proposé à un taux extrêmement faible, est utilisé comme produit d'appel pour attirer et fidéliser des clients sélectionnés pour leur rentabilité potentielle. L'objectif est que ces clients en profitent pour ouvrir un compte au sein de l'établissement prêteur et y domicilient leurs

revenus¹⁹⁸. S'il ne va pas jusqu'à parler de « vente à perte », il observe que « *la valeur intrinsèque des crédits en cause est insuffisante pour couvrir les objectifs financiers des offreurs de crédit* » (p. 91). Olivier Pastré (2006, p. 78) souligne quant à lui que les crédits à l'habitat représentent entre 41 et 54 % de tous les crédits accordés par les banques françaises alors qu'ils n'engendrent que 6 à 9 % de leur résultat avant impôt.

La rentabilité de l'opération repose alors sur un subventionnement croisé permis par la vente d'autres produits bancaires destinés à accompagner le fonctionnement du compte ouvert à l'occasion du crédit immobilier. Cruickshank (2000) analyse un mécanisme en tout point similaire au Royaume-Uni : une fois le compte ouvert grâce aux produits d'appel que sont le crédit immobilier ou certains produits d'épargne, l'établissement rentabilise la relation par la vente de produits à des coûts nettement plus élevés.

Ainsi, non seulement l'élément clef de la relation bancaire n'est pas le crédit mais le compte bancaire, mais de plus, une fois la relation établie, elle ne se traduit pas par une proposition tarifaire reflétant l'évaluation précise du risque du client. Cruickshank (2000) explique ainsi le niveau de profit anormalement élevé qu'il observe en matière de crédit à la consommation : « *The extent of joint supply helps explain why banks can sustain relatively high prices for products such as personal loans and credit cards, even when there is a large number of suppliers for these products* » (Cruickshank, 2000, p. 126). Bourdin fait un constat similaire : « *Les marges d'intermédiation sur le crédit à la consommation, qui sont élevées, permettent de compenser ces coûts. Sur le crédit à la consommation, les retours sur fonds propres atteignent des niveaux qui varient selon que les établissements disposent ou non de dépôts mais qui, selon les interlocuteurs de votre rapporteur, s'étagent entre 18 et 40 % selon les établissements* » (Bourdin, 2006, p. 93).

Mais ce rôle de subventionnement croisé n'est pas joué par le seul crédit à la consommation. Si les établissements disposant de dépôts ont un niveau de retour sur fonds propres inférieur à ceux qui n'en disposent pas, c'est parce qu'ils font également reposer ce subventionnement sur les commissions liées à la consommation d'autres services bancaires (moyens de paiement scripturaux, frais de fonctionnement du compte, etc.).

2. Une participation au profit de l'activité d'intermédiation sur le déclin

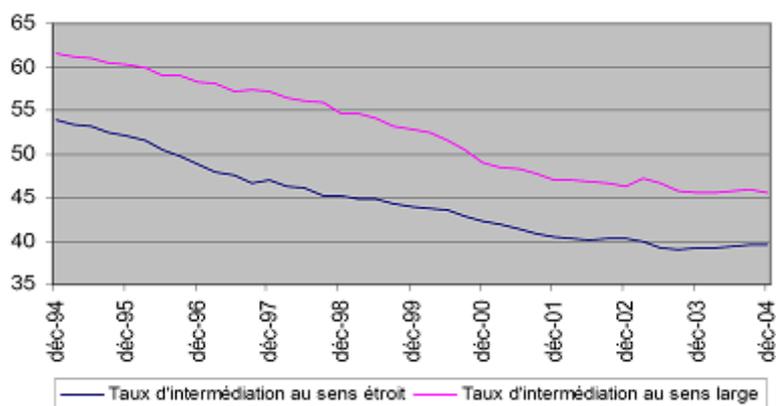
Lorsque l'on considère les bénéfices des banques des principaux pays industrialisés, il apparaît qu'ils étaient alimentés en 2003 dans des proportions conséquentes par les commissions prélevées sur les opérations bancaires et non par les marges d'intermédiation. La part de ces commissions dans les bénéfices des banques était de : 58,7 % en Allemagne, 55,8 % en France, 54,3 % au Japon, 49 % aux États-Unis, et 45,6 % au Royaume-Uni¹⁹⁹.

Pour les trois pays ayant un taux de bancarisation des ménages supérieur à 95 % (Allemagne, France, Japon, contre environ 85 % pour les États-Unis et le Royaume-Uni) (Peachey & Roe, 2006), la majorité des bénéfices des banques provient des commissions qu'elles facturent à leurs clients pour différents types d'opérations, et non pas de leur cœur de métier qu'est censée être l'intermédiation.

¹⁹⁸ Cette « contrepartie » au taux avantageux proposé n'est pas contractuelle car elle serait illégale. Le client est seulement invité à le faire.

¹⁹⁹ Source : *Alternatives économiques*, mars 2005, p. 64.

Cela s'explique en grande partie par la baisse sensible du taux d'intermédiation bancaire en France qui est passé entre 1994 et 2004 de 54 % à 39,5 % (au sens étroit) ou de 61,6 % à 45,5 % (au sens large)²⁰⁰ (Graphique 3).



Graphique 3 : Évolution du taux d'intermédiation en France de 1994 à 2004

Source : Pastré, 2006, p. 31, d'après données Banque de France 2005.

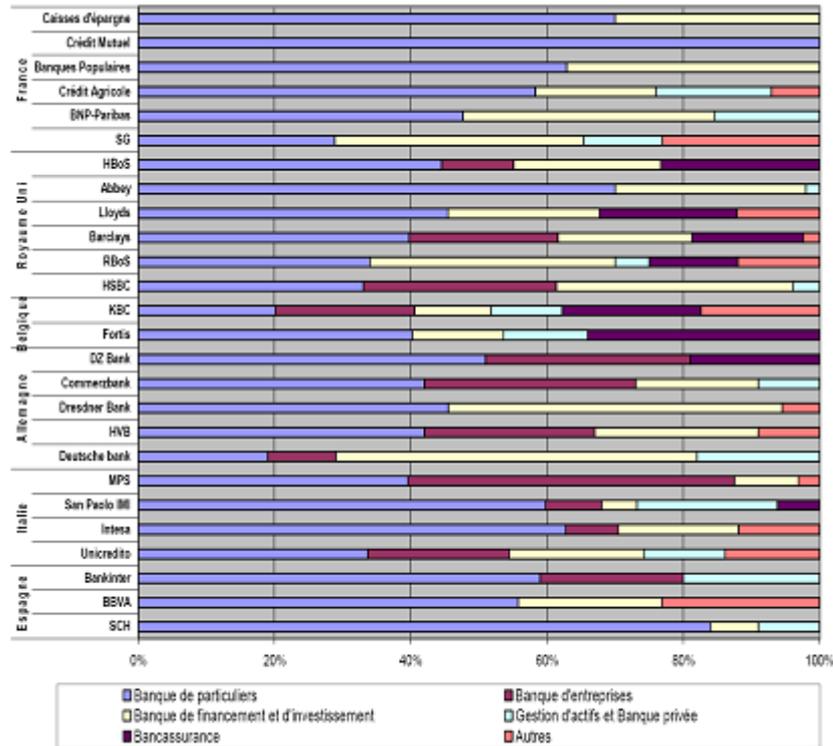
Bien que restant des acteurs majeurs du financement de l'économie, les établissements bancaires, en raison de la perte d'une partie des revenus issus de l'intermédiation, ont modifié leur stratégie notamment en direction de la clientèle des particuliers. La facturation des opérations de banque (telles que définies par l'article L. 311-1 du Code Monétaire et Financier) est alors privilégiée. Il s'agit donc d'une évolution du cœur de métier de la banque et non de l'adjonction de nouveaux métiers (comme l'assurance) comme l'analysent précisément Robert De Young et Tara Rice (2004) à propos des banques américaines : « *The second misunderstanding is the belief that banks earn noninterest income chiefly from nontraditional, nonbanking activities. We perform some calculations of our own and demonstrate that payment services – one of the most traditional of all banking services – remain the single largest source of non interest income at most U.S. banking companies* » (2004, pp. 34-35). Ce constat est confirmé pour la France par l'analyse de la Banque de France indiquant que « *les commissions ont augmenté dans ce domaine [les placements réalisés par les banques sur les marchés financiers], s'ajoutant à celles sur les moyens de paiement pour compenser le faible accroissement des marges d'intermédiation* » (Banque de France, 2004, p. 32)

Ces évolutions illustrent les tendances à l'œuvre au sein du secteur bancaire dont le cœur d'activité se déplace en intégrant les conséquences du développement des marchés financiers. En 2003, on observe ainsi que l'activité de banque de détail qui pèse plus de 50 % du produit net bancaire des quatre principales banques françaises²⁰¹ a progressé à un rythme proche de 6 %, que les activités de gestion d'actifs se sont accrues de 17 %, alors que la banque d'investissement et de financement reculait de 10 % (Banque de France, 2004).

²⁰⁰ Le taux d'intermédiation bancaire correspond à la part des établissements de crédit résidents dans l'encours global des financements accordés aux agents non financiers résidents. Lorsque l'on ne considère que la part des crédits octroyés, il s'agit du taux d'intermédiation au sens étroit. Il est dit au sens large lorsque l'on intègre également les placements en titre émis par les agents non financiers résidents (actions, obligations, titres de créances négociables) réalisés par les établissements de crédit résidents.

²⁰¹ BNP-Paribas, Société Générale, Groupe Crédit Agricole (pro forma), Groupe Banques Populaires.

Il est alors possible de conclure que l'intermédiation bancaire traditionnelle basée sur la collecte des dépôts et l'octroi de crédits décline face à l'intermédiation de marché (Scialom, 1999) et que ce déclin se traduit par les nouvelles stratégies commerciales des établissements bancaires. Ceux-ci sont aujourd'hui définissables avant tout comme des banques de détail dont le résultat dépend principalement de l'activité en direction des particuliers et ce y compris au niveau européen.



Graphique 4 : Alimentation du résultat des banques par principaux métiers

Source : Pastré, 2006, p. 140 (Contribution aux résultats de la banque de chaque type d'activité, données au 31/12/2003, sauf pour les banques britanniques au 31/12/2002).

Que ce soit sur un plan juridique ou au regard des évolutions récentes connues par l'activité bancaire, nous disposons d'un faisceau de preuves permettant de légitimer empiriquement la remise en cause de l'activité d'octroi de crédit comme cœur de métier de la banque lorsque l'on s'intéresse à la relation banque – clientèle de particuliers. Il s'agit bien d'une convention de recherche pertinente dans le cadre de l'analyse des formes optimales de financement de l'activité économique, mais elle perd largement de son sens lorsque l'on analyse le phénomène d'exclusion bancaire des particuliers et donc les difficultés rencontrées par une partie de la clientèle. Tenant compte de ces éléments, nous proposons une grille de lecture de l'activité bancaire en termes de prestation de services bancaires ce qui permet d'intégrer et d'articuler les diverses facettes de l'offre de services à destination de la clientèle de particuliers et ainsi d'en comprendre les différents foyers d'incertitude.

Encadré 30 : Une grille de lecture en termes de prestation de services bancaires adaptée à d'autres pays ?

Avant de rentrer dans le détail de l'analyse de notre grille de lecture en termes de prestation de services bancaires qui fait des différents produits bancaires et du conseil

des composantes de la prestation, dont le but est la satisfaction des besoins du client, il est nécessaire de s'interroger sur sa pertinence notamment lorsqu'elle est appliquée à la situation des pays anglo-saxons. **Bancarisation par le compte ou par le crédit ?** En France, la « porte d'entrée » de la bancarisation des particuliers est le compte bancaire : sans compte, impossible d'accéder aux autres produits (moyens de paiement scripturaux, crédit, etc.). La quasi-totalité des ménages dispose ainsi d'un compte de dépôt. En revanche, aux États-Unis ou au Royaume-Uni où l'accès au compte de dépôt n'est une réalité que pour respectivement 78 % (Barr, 2005) et 85 % (Collard, 2005) des ménages, les normes d'usage des services bancaires ne sont pas les mêmes. D'une part, il est possible de se passer de compte pour accéder aux autres produits. D'autre part, les sociétés anglo-saxonnes sont considérées comme des « sociétés de crédit » dans la mesure où ce produit est extrêmement diffusé au sein de l'ensemble de la population. Ainsi, l'endettement immobilier rapporté au PIB représente 70 % au Royaume-Uni contre seulement 25 % en France (Pastré, 2006, p. 78) et le taux de ménages disposant d'un crédit à la consommation y est de 45 % quand il est seulement de 28 % en France (ibid, p. 119). Dans la mesure où le crédit est le produit bancaire le plus diffusé et qu'il est accessible sans supposer systématiquement la possession d'un compte bancaire, l'application d'une grille de lecture fragmentée et hiérarchisée de la consommation bancaire des ménages paraît possible.

« **Banque universelle** » ou « **banque éclatée** » ? En France comme dans de nombreux pays d'Europe continentale, le modèle bancaire prédominant est celui de la « banque universelle » : la banque est un prestataire généraliste qui peut servir aussi bien les particuliers que les entreprises et, concernant ces dernières, peut simultanément être prêteuse et actionnaire. Concernant les particuliers, ils sont généralement bancarisés en priorité par l'accès au compte et accèdent aux autres produits (y compris le crédit) auprès de leur banque principale qui tente de satisfaire leurs différents besoins (ce qui n'exclut pas le recours à des prestataires complémentaires). Il n'en va pas de même dans les pays anglo-saxons où il existe un grand nombre de prestataires spécialisés. Aux côtés des banques qualifiées de *mainstream* (les grandes banques fournissant l'intégralité des produits bancaires destinés à la clientèle de particuliers), de nombreux prestataires bancaires qualifiés d'alternatifs fournissent à leurs clients des services bancaires spécialisés. Il s'agit des *Credit Unions* ou *Building Societies*, mais également des encaisseurs de chèques (*check cashers*) et des prêteurs *subprimes* que sont notamment les prêteurs de jour de paie (*Payday Lenders*) et prêteurs sur gage (*Pawnbrokers*) (Barr, 2005 ; Collard, 2005). Cette diversité qui n'a pas d'équivalent en France en raison notamment des règles de régulation bancaire (agrément, taux de l'usure), se traduit par la dispersion de la consommation bancaire des particuliers. Alors que les clients français répartissent l'ensemble de leurs produits auprès de 2,6 banques en moyenne, ce taux atteint 6,7 aux États-Unis (Daley, 2002). L'existence de ces prestataires disponibles pour des prestations spécialisées et ponctuelles donne l'impression qu'au modèle de la « banque universelle » s'oppose un modèle anglo-saxon que l'on pourrait qualifier de « banque éclatée » où le client recourt à différents prestataires pour satisfaire ses besoins bancaires sans en privilégier un par rapport aux autres (le modèle de la « banque universelle » suppose l'existence d'une relation bancaire principale). Cela pourrait laisser penser qu'une approche fragmentée (par produits) de la prestation de services bancaires est pertinente pour les particuliers. **Une pertinence bien réelle de notre grille de lecture** Considérer les prestations de services bancaires de manière hiérarchisée et fragmentée paraît tentant dans le cas anglo-saxon, pourtant ce serait se méprendre sur la logique à l'œuvre. C'est notamment ce que montre le rapport Cruickshank (2000), pour lequel le compte de dépôt est la clef de la concurrence (ou plutôt du manque de concurrence) entre les établissements bancaires britanniques. L'explication donnée est double. D'une part, les clients s'adressent en priorité à l'établissement tenant

leur compte de dépôt pour accéder à d'autres services. C'est d'autant plus fortement le cas pour les clients rentables qu'ils font l'objet de toute l'attention des banques qui désirent les fidéliser en satisfaisant leurs différents besoins. Ces établissements proposent alors une prestation relativement proche de ce qu'elle est dans le cas français. D'autre part, la mobilité bancaire des clients (le passage d'un établissement à un autre) est extrêmement faible. La durée moyenne de détention d'un compte y est en effet d'un peu plus de 11 ans et 59 % des personnes interrogées utilisent toujours le premier compte qu'elles ont ouvert (Cruickshank, 2000, pp. 108-109). À titre de comparaison, plus de 75 % des français utilisaient toujours leur premier compte. Notre grille de lecture en termes de prestation de services bancaires ne perd donc pas sa pertinence lorsqu'elle franchit la Manche ou l'Atlantique. En revanche, il importe de prendre en compte les différences de modèle de consommation bancaire et d'organisation de ce secteur pour qu'elle conserve tout son pouvoir explicatif. Si le caractère « éclaté » de la consommation bancaire anglo-saxonne est une réalité en comparaison de la consommation liée à la « banque universelle » européenne, il ne remet pas en cause la logique de notre grille qui articule le conseil et les différents produits bancaires.

Section 2. La prestation de services bancaires : la construction sociale du produit

Pour comprendre quel est le « produit » de la relation bancaire et donc quelles sont les formes d'incertitude qui en découlent, il est indispensable de développer une grille de lecture qui permette une double évolution. La première tient à l'articulation des différents produits bancaires (compte, moyens de paiement scripturaux, crédit, etc.). La seconde suppose de ne pas se focaliser sur le temps fort de l'échange (la vente de ces différents produits) mais d'intégrer les effets de l'utilisation qui en est faite. En d'autres termes, il convient de saisir simultanément l'articulation des produits bancaires et le « produit » de cette articulation pour la banque et pour le client, c'est-à-dire le résultat de la relation bancaire.

Cette prise en compte du « produit » bancaire soulève de nombreuses difficultés dans la mesure où les effets peuvent se manifester à des temporalités différentes, dépendent d'influences multiples (celles du banquier, du client, de chocs exogènes, etc.), et peuvent être évalués selon divers registres de valeurs. C'est pour faire face à ces problèmes qu'il nous faut élaborer une grille d'analyse spécifique.

Pour élaborer cette grille, nous nous appuyerons tout d'abord sur les travaux de Gadrey (1994a, 1996 et 2003). Cela nous permettra de cerner les enjeux généraux d'une démarche en termes de prestation de services (§1). Puis, nous en appliquerons les critères d'analyse au cas spécifique de l'activité bancaire afin d'identifier ce sur quoi porte la prestation et quels en sont les produits (§2). Il sera alors possible de proposer une définition détaillée de la prestation de services bancaires (§3).

§1. Qu'est-ce qu'une prestation de services ?

À partir des travaux de Hill (1977) sur les services²⁰², Gadrey (2003) propose de définir une prestation de services de la manière suivante : « *Une organisation [O], qui possède ou contrôle une capacité technique et humaine (on parlera alors de compétence dans ce cas), vend (ou propose à titre gratuit, s'il s'agit de services non marchands) à un agent*

²⁰² Hill (1977) définit un service comme « *un changement d'état d'une personne, ou d'un bien appartenant à un agent économique quelconque, changement qui est réalisé par un autre agent économique avec l'accord préalable du premier agent* » (cité par Gadrey, 1996, pp. 170-171).

économique [C] le droit d'usage de cette capacité et de ces compétences pour une certaine période, pour produire des effets utiles sur l'agent [C] lui-même, ou sur des biens [S] qu'il possède ou dont il a la responsabilité » (p. 20). Les capacités humaines (les compétences) correspondent aux salariés de l'organisation dont une partie d'entre eux interagit avec les clients pour réaliser la prestation. Cette précision apportée, il est alors possible de proposer une représentation schématique de la prestation de services (Schéma 7).

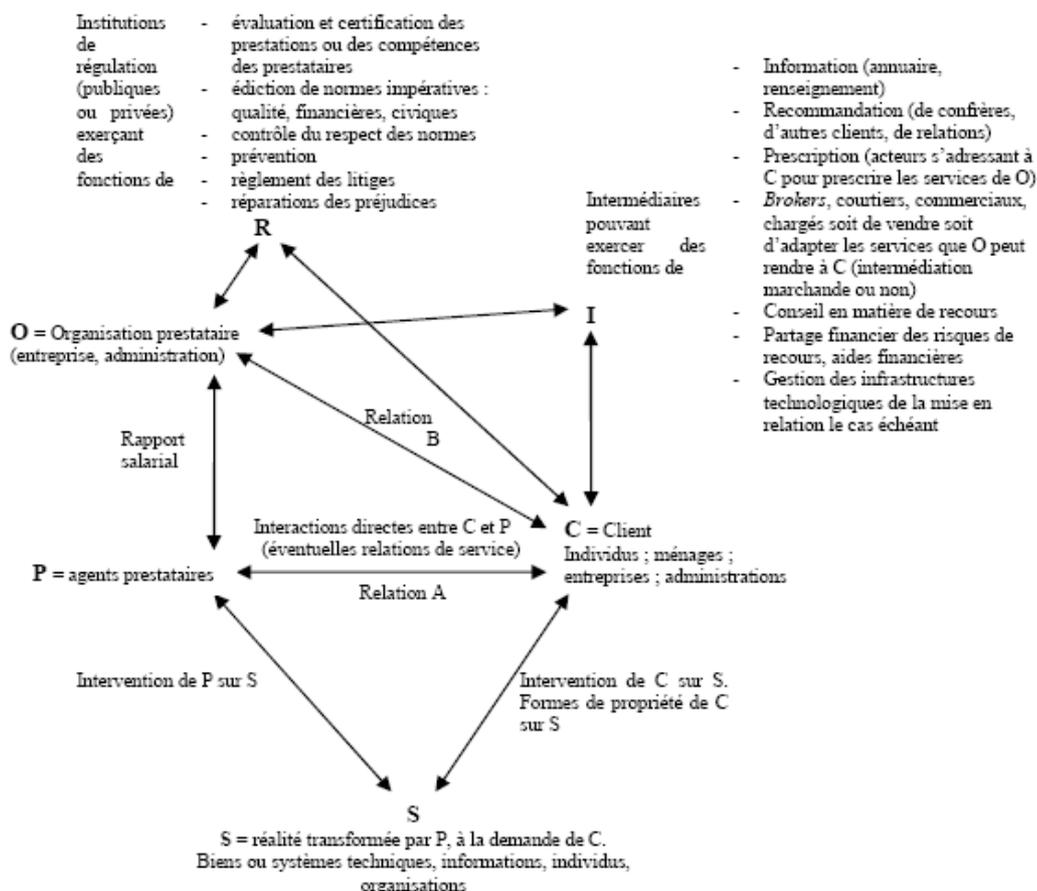


Schéma 7 : La prestation de services

Source : à partir de Gadrey (1994a).

Si nous ne développons pas dès à présent le rôle des institutions de régulation R ni celui des intermédiaires I²⁰³, il est en revanche indispensable de tirer immédiatement trois enseignements de la définition proposée.

Tout d'abord, la raison d'être de l'échange ne repose plus sur un élément objectif (comme un bien matériel) mais suppose de définir simultanément la « réalité S » sur laquelle porte la prestation et la nature des « capacités techniques et humaines » mises en œuvre à cette occasion.

Ensuite, Gadrey invite à distinguer le service en tant que processus de production (l'opération portant sur la réalité S), du résultat de ce processus (les effets utiles). Il met ainsi à jour la double nature du produit de la prestation. Il distingue le produit immédiat (*output*)

²⁰³ Le rôle de ces deux composantes de la prestation de services sera développé dans la troisième partie de la thèse.

qui correspond à la transformation de la réalité S, du produit médiat (*outcome*) qui tient aux effets utiles se développant par la suite.

Enfin, le client se voit reconnaître un rôle d'acteur de la prestation au travers de l'usage qu'il peut faire des compétences et capacités de l'organisation O. Il intervient aussi bien dans la production de l'*output* que de l'*outcome*. Il importe d'ailleurs de souligner dès à présent la relation A qui s'établit entre le client et le salarié de l'organisation prestataire : selon la nature des interactions qu'elle implique, elle pourra s'apparenter à une « relation de service » et ainsi jouer un rôle considérable dans la réduction de l'incertitude (chapitre 6).

C'est à partir de ces trois éléments qu'il est possible de définir ce qu'est une prestation de services bancaires.

§2. Prestation de services bancaires et nature du produit

Comprendre la nature du « produit » de la prestation de services bancaires suppose au préalable de donner un sens précis et appliqué aux composantes de la définition générale proposée par Gadrey (1996).

A. L'objet de la prestation : réalité S et capacités techniques et humaines

Les banques étant parfois présentées comme des « commerces d'argent », il est tentant de considérer « l'argent » comme la raison d'être de la prestation. Ce serait faire fausse route. Si la réalité S qu'apporte le client au prestataire bancaire est bien exprimée sous forme monétaire, elle correspond en réalité aux besoins financiarisés qu'il souhaite satisfaire. La prestation de services bancaires peut ainsi prendre la forme de la mise en paiement des factures d'eau et de téléphone grâce à un prélèvement automatique, de la perception d'un remboursement de Sécurité sociale ou bien du financement de l'achat d'un bien immobilier grâce à un crédit.

La réalité S sur laquelle intervient le prestataire bancaire comprend l'ensemble de ces besoins financiarisés. Elle s'apparente donc pour nous au budget du client, c'est-à-dire à l'ensemble des stocks et flux financiers, présents et à venir, qui composent les différentes facettes de sa vie (professionnelle, familiale, amicale, etc.). Si nous préférons considérer le budget plutôt que la monnaie comme réalité S, c'est précisément car il est indispensable de prendre en compte ces différents éléments interdépendants et ce qu'ils représentent pour le client, pour pouvoir évaluer les effets utiles de la prestation bancaire. C'est uniquement de cette manière qu'il est possible de saisir la singularité des besoins des clients : si le budget obéit à des règles comptables (en équilibre ou pas, etc.), il n'en demeure pas moins que les priorités et orientations définies dépendent également des désirs et représentations de chaque client ainsi que de l'enchevêtrement de droits et d'obligations au sein duquel ils évoluent.

En faisant du budget la raison d'être de la prestation nous provoquons une première rupture avec les modèles de l'économie bancaire. Alors que le crédit y est considéré comme l'objet de l'échange entre le client et la banque, il devient à présent un outil pour produire des effets utiles sur le budget de l'emprunteur : par exemple lui permettre de supporter une dépense imprévue. Les produits bancaires que sont les comptes, moyens de paiement scripturaux, crédits, etc., ne sont en fait que des « quasi-produits ». Selon la terminologie utilisée dans la définition de Gadrey, ils correspondent aux capacités techniques que le prestataire bancaire met à disposition de ses clients tandis que les salariés s'apparentent aux capacités humaines.

La prestation de services bancaires correspond donc à la mise à disposition par la banque de ses « quasi-produits » (capacités techniques) et de ses salariés (compétences) pour produire des effets utiles sur le budget de son client permettant ainsi de répondre à ses besoins singuliers. Il est à présent nécessaire de préciser ce que recouvre cette mise à disposition, c'est-à-dire l'opération portant sur la réalité S, et quels sont les effets utiles attendus.

B. La transformation ou *output*

La phase de transformation se caractérise par l'utilisation des « quasi-produits » bancaires pour intervenir sur le budget du client : ouverture d'un compte, réalisation d'un virement, octroi d'un crédit par exemple. En raison de la nature marchande de l'activité bancaire et des modalités de tarification appliquées ainsi que de l'hypothèse d'opportunisme des agents, les modèles de l'économie bancaire se limitent à ces aspects et ignorent le rôle joué par les compétences mises en œuvre par le prestataire. En leur absence, les « quasi-produits » bancaires perdent pourtant leur utilité, la singularité des besoins des clients ne pouvant être prise en compte par des systèmes standardisés. **La production des effets utiles qui découlent de la transformation, suppose donc leur articulation avec l'analyse et les conseils du banquier et les éléments apportés par le client (informations et utilisation des quasi-produits).**

Comme le souligne Gadrey (1996) : « *L'offre de services (au moins en ce qui concerne les exemples précédents [(dont la banque fait partie)] est une offre de compétences, à utiliser au mieux par des clients divers pour des opérations diverses que l'on ne parvient pas à « incorporer » dans des produits standards parce que les problèmes à traiter excluent un tel formatage (ou parce que la standardisation du traitement jouerait négativement sur la qualité de la réponse)* » (p. 283, souligné par nous).

Le rôle du conseil apporté par le prestataire bancaire est particulièrement évident lorsque l'on considère le cas où le banquier refuse d'accéder à la demande d'un client. Face à une demande de crédit, le banquier peut être amené à expliquer à son client que sa demande n'est pas compatible avec sa situation budgétaire et qu'il risque d'être rapidement confronté au surendettement. Nous ne discuterons pas ici de l'efficacité de telles mises en garde ni même, parfois, de leur bien-fondé. Par contre, il importe de souligner que ce refus ne fait l'objet d'aucune opération recensée. Le temps que le banquier a consacré à son client, les conseils qu'il a pu lui prodiguer et la stratégie bancaire qu'ils ont pu définir conjointement à cette occasion, ne font pas partie de son activité observée à travers le prisme de la productivité. Pourtant, s'il n'y a pas de changement d'état de la réalité S (aucun produit bancaire n'a été vendu), il y a néanmoins prestation de services, mais de « *services préventifs* » (Gadrey, 1996), dans la mesure où les conseils dispensés ont potentiellement permis d'éviter la dégradation du budget du client²⁰⁴.

Insister sur l'importance du conseil permet de souligner un élément essentiel de la transformation ignoré par les modèles de l'économie bancaire : **le client est à la fois acteur et sujet de la prestation de services bancaires**. Il est acteur car il participe à la définition de l'*output* par les informations qu'il donne, les conditions qu'il négocie, et les décisions qu'il prend. Mais il est également sujet car les conseils qui lui sont ou non prodigués influencent ses décisions puis l'usage qu'il fera des « quasi-produits » obtenus. On retrouve là, l'une

²⁰⁴ Cette dimension de la prestation de services bancaires est particulièrement importante aux yeux des clients ayant rencontré des difficultés bancaires et qui incriminent leur banquier et sa prétendue désinvolture notamment en cas d'interdiction bancaire ou de surendettement (Gallou & Le Quéau, 1999).

de nos hypothèses centrales qui veut que la qualité de la prestation (son adéquation aux besoins du client et du prestataire) soit largement dépendante de la mise en œuvre des capacités humaines du prestataire (la qualité de la relation entre le banquier et son client) et non uniquement fonction de ses capacités techniques (notamment l'évaluation des clients par les grilles de *scoring*).

L'*output* tient à la transformation apportée au budget du client. Pour le client, il correspond aux conseils du banquier influençant ses pratiques bancaires et conduisant ou non à l'octroi de « quasi-produits ». Pour le prestataire bancaire, l'*output* tient à la rentabilité (ou non) immédiate de l'opération de transformation. Les établissements bancaires étant des entreprises marchandes, ils poursuivent en priorité l'objectif de rentabilité de leur activité même si d'autres objectifs peuvent être également considérés²⁰⁵.

C. Les effets utiles de la prestation ou *outcome*

Alors que l'économie bancaire assimile le résultat de la relation de crédit à une compréhension restrictive de l'*output* (le fait d'accorder un crédit), une analyse en terme de prestation de services bancaires suppose de considérer également l'*outcome*, c'est-à-dire les effets utiles de la prestation. Il s'agit alors de considérer la satisfaction des besoins du client.

Cet enrichissement ne va pas sans mal car l'*outcome* se prête encore moins que l'*output* à une représentation en termes de « produit ». « *Il s'évalue selon des critères techniques, sociaux et financiers. Et, surtout, il dépend, beaucoup plus encore que le produit immédiat [(output)], des caractéristiques [du client] et de sa capacité à tirer bénéfice du service immédiat [(capacités techniques et humaines du prestataire)], ainsi que de variables d'environnement de [la réalité S] et de son usage* » (Gadrey, 2003, p. 71). Ainsi, tout comme l'*output*, l'*outcome* résulte des interactions entre banquier et client bien que le rôle du second soit ici prédominant.

Définir les *outcomes* de la prestation de services bancaires pour le client revient à s'interroger sur les besoins financiarisés pouvant être satisfaits par le recours aux capacités techniques et humaines des prestataires bancaires. Selon nous, trois effets utiles de la prestation de services bancaires peuvent être identifiés²⁰⁶ :

1. La conservation et la mise en circulation des ressources monétaires.
2. La protection contre les aléas de la vie (faire face à un besoin financier urgent ou imprévu).
3. La promotion, c'est-à-dire l'amélioration de la situation de la personne grâce au financement d'un projet (il peut aussi bien s'agir de l'achat d'un véhicule que du financement des études ou de l'acquisition d'un logement) La distinction entre effets de protection et de promotion est inspirée des travaux de Drèze et Sen (1989)..

²⁰⁵ Pour les besoins de l'analyse de l'incertitude, nous limiterons volontairement pour le moment les objectifs des banques à la rentabilité des transactions réalisées. Cette réduction est critiquable dans la mesure où d'une part, les établissements bancaires peuvent avoir une multiplicité d'objectifs, et que d'autre part, les établissements coopératifs ou la Banque Postale sont amenés à combiner l'objectif de rentabilité avec ceux de développement local ou de cohésion sociale de manière beaucoup plus forte que des banques comme la BNP-Paribas ou la Société Générale par exemple. Pour plus d'informations sur la question de la construction sociale des objectifs des organisations, voir le chapitre 12 de Gadrey (1996).

²⁰⁶ Pour cela nous nous appuyons sur les travaux de Rogaly *et al.* (1999), de Cruickshank (2000), et de Sinclair (2001).

Là encore, aucun de ces effets utiles ne se confond avec un « quasi-produit » particulier. Chacun d'entre eux²⁰⁷ peut contribuer à l'obtention de ces effets. Le compte de dépôt permet évidemment la conservation des ressources monétaires mais, par le découvert qui y est attaché, il peut permettre la protection contre les aléas de la vie. De même que l'épargne peut à la fois être un moyen de protection contre ces aléas ou de financement d'un projet.

Concernant l'*outcome* pour le prestataire, une grille des possibles élaborée par Gadrey (1996) pour élargir les modalités de prise en compte de la performance bancaire (spécifiquement appliquée au cas de La Poste) avait notamment retenu la fidélité du client à l'entreprise ou à certains agents et l'établissement d'une confiance réciproque. Ces effets indirects sont tout sauf anecdotiques lorsque l'on considère les stratégies commerciales des banques. Soumises à une pression concurrentielle accrue, les banques ont aujourd'hui pour objectif premier la fidélisation des clients commercialement intéressants (Cusin, 2004, 2005). Ainsi, assimiler l'*outcome* de la prestation de service bancaire pour le prestataire à la fidélité du client est implicitement, mais indiscutablement, lié à la rentabilité dans la durée de la relation établie avec le client.

§3. La définition de la prestation de services bancaires

Forts de ces précisions, il nous est à présent possible de proposer une définition de la prestation de services bancaires.

La prestation de services bancaires correspond au fait qu'un établissement de crédit (organisation O) qui possède ou contrôle une capacité technique et humaine, vend à sa clientèle de particuliers (agent économique C) le droit d'usage de cette capacité pour une certaine période, afin de produire sur son budget (réalité S) des effets utiles.

La capacité technique du prestataire correspond aux différents « quasi-produits » bancaires, mais aussi aux outils statistiques d'évaluation du niveau de risque et des besoins des clients. Quant à la capacité humaine, elle inclut les compétences et aptitudes relationnelles de ses salariés (P).

Ce qui explique que les clients sollicitent les prestataires bancaires, c'est leur incapacité technique à réaliser la gestion bancaire de leurs ressources, mais aussi qu'ils ne maîtrisent que rarement le fonctionnement de l'ensemble des services bancaires dont ils peuvent avoir l'usage. Ils ont donc fréquemment besoin du banquier pour être conseillés – que ce soient des renseignements basiques sur le fonctionnement de leur compte de dépôt ou bien plus complexes sur des placements boursiers. Pour délivrer ces conseils, le banquier doit en retour bénéficier des informations que le client pourra lui transmettre sur la singularité de sa demande. La production des effets utiles implique donc une collaboration entre le client et le ou les salariés de l'établissement, dont l'intensité et la qualité peuvent varier. Cette collaboration intervient pour la production de l'*output* (la transformation) mais également, sous une forme plus diffuse, pour celle de l'*outcome* (le résultat).

Encadré 31 : Relation, prestation et multi-bancarisation

Le concept de « prestation de services bancaires » renvoie directement à la transformation appliquée à la réalité S (*output*) et aux effets obtenus (*outcome*). La « relation bancaire » quant à elle désigne la succession d'interactions entre le client et le prestataire bancaire (relation B du schéma 7) et, le plus souvent, entre le client et un salarié du prestataire

²⁰⁷ Il est évident que les produits d'assurance permettent également d'atteindre ces objectifs, cependant ils n'entrent pas dans notre champ d'étude qui est centré sur les produits bancaires.

bancaire (relation A), succession suffisamment cohérente et durable pour que la relation bancaire soit considérée comme un objet d'étude à part entière. Prestation et relation entretiennent des liens étroits. D'une part, la prestation de services, et cela particulièrement dans le cas bancaire, est dépendante, que ce soit pour la production de l'*output* ou de l'*outcome*, de la relation qui s'établit entre le client et le salarié du prestataire bancaire. Dans ce cas, le terme « relation » désigne les modalités de collaboration mises en œuvre et qui peuvent être analysées en termes de « relations de service »²⁰⁸, ce qui peut également expliquer la confusion qui s'opère parfois entre les termes de prestation et de relation. D'autre part, la prestation de services bancaires par l'articulation des différents quasi-produits qui la composent et de par leur fonctionnement dans la durée suppose généralement que les interactions entre le client et le prestataire soit amenées à se répéter. Cette inscription dans le temps fait alors écho au sens donné au terme « relation » par les modèles de l'économie bancaire (une succession de crédits). Toutefois, dans le cadre de la prestation, il faut préciser que les outputs qui se succèdent ne peuvent être considérés isolément les uns des autres en raison de leurs effets conjoints sur la qualité de l'*outcome* (par exemple, l'octroi d'un crédit à la consommation et un découvert sont deux outputs distincts, cependant ils pourront permettre d'obtenir le même outcome (absorber une dépense imprévue)). Ainsi, la relation peut désigner d'une part le mode de collaboration entre le client et le prestataire, mais également le fait que la prestation (production des outputs et outcomes) s'inscrive dans la durée. Nous essayerons autant que possible d'éviter cette confusion. Toutefois, d'autres éléments contribuent encore à la confusion potentielle. Une même prestation bancaire peut impliquer qu'il existe plusieurs relations dans la mesure où le client d'un seul établissement peut être en lien avec un ou plusieurs banquiers en agence, mais également avec un interlocuteur plus ou moins fictif par le biais des plateformes téléphoniques ou Internet de la banque à distance. Cette multiplicité de relations est à distinguer de celles qui se créent lorsque le client recourt à différents prestataires c'est-à-dire en cas de multi-bancarisation (30 % des clients sont multi-bancarisés en 2007). Lorsqu'un client est multi-bancarisé, chacun des liens qu'il entretient avec un établissement bancaire correspond à une prestation particulière. Il n'est pas possible de considérer que ce sont les sous-dimensions d'une même prestation globale dans la mesure où il n'existe pas d'organisation qui se situe au-dessus de chacun des prestataires (alors que c'est le cas pour les salariés d'une même banque). Toutefois, et c'est essentiel, chacune de ces prestations est étroitement dépendante de la réalisation des autres. Au regard de notre grille d'analyse, il apparaît que la qualité de l'*output* doit être considérée au niveau de chaque prestataire, en revanche, celle de l'*outcome* pour le client implique une prise en compte globale des différents outputs propres à chaque prestation. La multi-bancarisation fait donc en partie évoluer le lien entre output et outcome dans la mesure où une pluralité d'outputs permet de produire un seul outcome. La phase de transformation est rendue plus délicate car elle suppose pour le prestataire de prendre en compte quels sont les outputs des autres prestations en cours (en collaboration avec le client) afin d'apporter un conseil adapté aux besoins du client. Cette multiplication des intervenants peut également avoir pour effet de modifier le partage des responsabilités, chaque prestataire pouvant en cas de difficultés incriminer la qualité de l'output des autres, et tous pouvant souligner la responsabilité du client, seul véritable lien entre eux.

Les effets utiles possibles correspondent à la satisfaction des besoins financiarisés qui regroupent la conservation et la mise en circulation de ressources monétaires, la protection contre les aléas de la vie et la promotion par le financement de projets. Ainsi, si les clients paient leurs banques c'est implicitement « pour que ça marche ». « *"Payer pour que ça*

marche", par exemple, c'est recourir à un ensemble de services [les « quasi-produits » bancaires] mobilisables en fonction des aléas [les accidents de la vie par exemple] et des dysfonctionnements du système technique ou humain [réalité S] »(Gadrey, 2003, p. 72).

La « *globalisation de l'offre* » (Giarini (1990) cité par Gadrey (2003)) est d'ailleurs la tendance à l'œuvre au sein du secteur bancaire depuis le milieu des années 1990. Gadrey (2003) décrit cette évolution de la prestation de services bancaires de la manière suivante : « *Il ne suffit plus de vendre des quasi-produits, il faut proposer des services, c'est-à-dire des solutions plus complexes, individualisées, appuyées sur une gamme très étendue de "quasi-produits". Ceux-ci redeviennent des composantes du service. Passage de la standardisation des prestations à la définition de méthode de résolution de problèmes. Parallèlement, le self-service se développe pour certaines fonctions simples ou moins interactives* » (p. 77).

Le fait que le résultat de la prestation doive apporter satisfaction au client « *signifie que "la réalité des problèmes à résoudre" n'est pas un ensemble de données techniques ou objectives extérieures. C'est une construction sociale, dans laquelle prennent place des éléments techniques ou objectifs (eux-mêmes construits). Mais cette construction n'est pas le seul fait des professionnels et de leurs organisations (auquel cas on pourrait envisager que la "réalité" soit uniquement constituée d'un nombre limité de problèmes-types jugés pertinents ou intéressants, un peu comme des menus offerts). Elle fait intervenir d'autres acteurs et d'autres jugements de la pertinence des problèmes et des solutions, en particulier les clients, usagers, et institutions qui tiennent compte des intérêts de ces derniers* » (Gadrey, 1996, p. 323). Cette nature du produit permet de donner du sens à l'incertitude identifiée par Karpik (1998) liée à l'opacité quant à la qualité du service, c'est-à-dire l'incertitude sur son adéquation aux besoins des différentes parties.

Section 3. Prestation de services bancaires et incertitude

En raison de la nature de la prestation de service, André Barcet et Joël Bonamy (1994), à la suite d'Anne Mayère (1989), considèrent que sa qualité ne peut qu'être relative. La question qui se pose selon eux est celle, « *d'une relation entre acteurs qui passe explicitement ou implicitement par un contrat. Sera alors de qualité ce qui est en conformité avec le contrat passé, ce qui est conforme aux attentes spécifiées ou négociées, en tout cas anticipées* » (Barcet & Bonamy, 1994, p. 157). Cette première définition générale qui met l'accent sur le caractère négocié et donc subjectif de la qualité de la prestation, est précisée par Jacques De Bandt (1994) qui intègre la nature duale du produit de la prestation de service.

De Bandt distingue la « *qualité façon* » qui correspond à la qualité des opérations de transformation et donc de l'*output*, de la « *qualité adaptation* », c'est-à-dire la maîtrise de l'adaptation de la réalité S en fonction des besoins spécifiques des utilisateurs, qui correspond à la qualité de l'*outcome*. L'intérêt est de considérer séparément des incertitudes qui, si elles sont liées, ne sont pas de même nature.

Cette distinction permet de comprendre les limites analytiques des modèles de l'économie bancaire (§1) et invite à considérer les caractéristiques spécifiques des prestations de service qui accroissent l'incertitude (§2), afin de proposer une analyse détaillée des foyers d'incertitude propres à la prestation de services bancaires (§3).

§1. Incertitude sur la qualité de la prestation de services bancaires et limites des outils de l'économie bancaire

De manière synthétique, il est possible de résumer la conception de l'incertitude retenue par les théories de l'économie bancaire portant sur les relations de crédit, de la manière suivante : « *la banque cherche à s'assurer que son client pourra la rembourser, l'emprunteur souhaite obtenir des assurances sur les conditions d'accès au crédit dans le futur* » (Rivaud-Danset, 1996, p. 937). Une telle conception offre une prise en compte très partielle de l'incertitude inhérente à la prestation de services bancaires en raison des hypothèses retenues.

A. L'incertitude sur la qualité de l'*output* : le comportement de l'emprunteur

Dans le cadre de ces théories, la qualité du crédit – qui est le siège de l'incertitude – correspond au fait qu'il soit remboursé ou non. Autrement dit, la qualité du crédit est assimilée à son remboursement, condition supposée suffisante pour que l'opération soit rentable. Seule la banque est confrontée à cette incertitude. Cela s'explique par les hypothèses retenues : la présence simultanée d'asymétries d'information dont est victime la banque et de l'hypothèse d'opportunisme des emprunteurs²⁰⁹.

De son côté, l'emprunteur ne subit pas d'incertitude quant à la qualité du crédit car, par hypothèse, il a connaissance de son niveau de risque ainsi que des caractéristiques du crédit proposé par la banque. Dans les modèles économiques les plus complets, il est tout de même confronté à une incertitude portant sur les conditions de crédit pratiquées par la banque dans le futur et, chez Okun (1981), sur ces conditions en période de restriction monétaire.

Ainsi, l'incertitude à laquelle il fait face tient à la possibilité que la banque :

1. ne lui propose pas des conditions plus intéressantes que celles du premier prêt, telle qu'elle s'y était initialement engagée ;
2. lui fasse subir l'éventuelle dégradation des conditions monétaires.

Dans le cadre de ces modèles, l'incertitude de la banque ne porte que sur la durée du prêt et non d'une période sur l'autre, alors que précisément, l'incertitude du client ne porte pas sur le prêt lui-même mais sur les conditions de reproduction de la relation. L'incertitude à laquelle il fait face est bien présente avant d'accepter le premier prêt mais porte sur les conditions du suivant : une incertitude « *ex-ante ante* » en quelque sorte.

B. L'incertitude sur la qualité de l'*outcome*... n'existe pas

Pour les modèles de l'économie bancaire, la qualité de l'*outcome* n'est une source d'incertitude ni pour le prêteur, ni pour l'emprunteur.

Alors qu'elle est un enjeu important pour la banque dans la mesure où elle investit dans la construction d'une information singulière, la question de la rentabilité de la relation dans la durée n'est pas une source d'incertitude en raison des hypothèses comportementales retenues. Dans la mesure où la banque est assurée de pouvoir proposer des conditions personnalisées à l'emprunteur par l'information obtenue lors du premier prêt, et que, par hypothèse, celui-ci cherche à maximiser ses conditions d'emprunts, sa fidélité découle inéluctablement des hypothèses de départ.

²⁰⁹ En raison de l'asymétrie d'information, le prêteur ne peut vérifier si l'emprunteur refuse de diffuser ou diffuse une information erronée quant au niveau de risque du projet à financer ; prend plus de risque qu'annoncé initialement ; diffuse une information erronée sur les résultats obtenus par le projet financé.

Quant au client, face à une offre de prêt émanant de la banque, il n'est confronté à aucune incertitude. En raison notamment de l'hypothèse faite sur le sens de l'asymétrie d'information, il est supposé tout à fait capable d'évaluer la qualité du crédit proposé, la contractualisation n'étant alors que l'expression que, de son point de vue, il est de bonne qualité. Cette hypothèse est contestée par Nicolas Eber (2000) pour qui elle « *pourrait sans doute être renversée, dans la mesure où les banques grâce à leur expérience et leur connaissance du monde des affaires, sont parfois plus à même d'évaluer le risque d'un client que le client lui-même !* » (p. 95).

Les foyers d'incertitude considérés par l'économie bancaire (et repris par les travaux de sociologie présentés) sont des foyers d'incertitude pertinents. Savoir si l'emprunteur remboursera son prêt est incontestablement la base de l'activité de crédit. Il s'agit même d'un questionnement essentiel. En revanche, les hypothèses retenues (sens de l'asymétrie d'information, opportunisme des acteurs, etc.) nécessaires au maintien de la modélisation en donnent une lecture appauvrie. Elles ne permettent de saisir que partiellement l'incertitude portant sur la « qualité façon » identifiée par De Bandt (1994) (la qualité de l'*output*), et conduisent à ignorer totalement l'incertitude portant sur la « qualité adaptation » (la qualité de l'*outcome*). Si l'on suit l'analyse de Karpik (1998), c'est pourtant cette dernière qui explique la structuration du marché de crédit en relations bilatérales de long terme. Il est donc indispensable de dépasser ces hypothèses et d'approfondir l'analyse des sources d'incertitude spécifiques à la prestation de services bancaires.

§2. Des caractéristiques de la prestation favorables à l'incertitude

Analyser l'incertitude portant sur la qualité de la prestation de services bancaires suppose de considérer à la fois la qualité de l'*output* et de l'*outcome*, mais également les caractéristiques particulières des prestations de services qui favorisent l'incertitude. Gadrey (1994c) propose pour cela de considérer que l'incertitude découle de quatre caractéristiques communes aux prestations de services.

A. La sélection

La première caractéristique est que « *la décision d'achat de service pour une prestation d'une certaine durée [...] est un engagement antérieur au déroulement effectif de la prestation et, a fortiori, à l'obtention de résultats jugés satisfaisants* » (Gadrey, 1994c, p. 133). Elle est présente à partir du moment où la prestation s'inscrit dans la durée. Elle est donc également le propre de la relation salariale ou de la relation de crédit.

On retrouve la problématique de la théorie de l'agence. Cependant, si ce foyer d'incertitude est bien présent dans la théorie bancaire, une distinction de taille doit être faite ici. Alors que, dans le cas du crédit, le rôle du principal est tenu par la banque qui ne peut contrôler le comportement de l'emprunteur, dans le cas de la prestation de services bancaires, c'est le client qui devient le principal et qui est confronté à une incertitude quant à la qualité des conseils et quasi-produits qui lui sont proposés par l'agent-banque.

B. L'irréversibilité

La deuxième caractéristique correspond à la fréquente irréversibilité du service « *au sens restreint d'une "impossibilité d'un retour au point de départ" par "une action symétrique de l'action initiale"* (Boyer, Chavance & Godard, (1991) » (Gadrey, 1994c, p. 133). Ainsi, de la même manière qu'on ne peut « *renvoyer pour réparation une mauvaise plaidoirie ou une coupe de cheveux ratée* » (Hart (1990) cité par Gadrey, 1994c, p. 133), il n'est pas possible

de renvoyer les conseils erronés du banquier en matière d'investissements boursiers ou de mise en place d'un crédit immobilier.

L'irréversibilité n'est pas en tant que telle une source d'incertitude. C'est même une certitude : un choix de produit bancaire inadapté produira des effets négatifs pour le client et il ne sera possible d'intervenir qu'*a posteriori* sur les dégâts occasionnés. C'est donc sur la réparation que porte l'incertitude. La question qui se pose alors est celle de l'évaluation du préjudice et des responsabilités respectives du client et du prestataire.

C. La singularité de la réalité S

La troisième caractéristique fait varier l'intensité de l'incertitude inhérente à la prestation de services ainsi que son degré d'irréversibilité. Il s'agit de la nature de la réalité S : plus les problèmes à traiter, les réactions du client et les informations nécessaires sont imprévisibles et singuliers, plus l'incertitude sera forte.

Les caractéristiques de la prestation de services bancaires l'exposent donc à une incertitude forte. En effet, que ce soit le budget, le rôle joué par le client au moment de la production de l'*output* et de l'*outcome*, ou l'influence des aléas qui peuvent survenir tout au long de la prestation, indiscutablement, tous ces éléments sont particulièrement imprévisibles et singuliers.

D. L'évaluation de la qualité de la prestation

La quatrième et dernière caractéristique identifiée par Gadrey tient à la multiplicité des registres de justification concurrents et simultanément présents pour définir et apprécier la qualité de l'*output* et de l'*outcome*. Les tensions entre les différents registres accroissent l'incertitude car ils sont tous légitimes pour évaluer et éventuellement remettre en cause la qualité de la prestation.

La diversité de ces registres également légitimes tient au fait que la prestation a pour support des personnes (nous considérons que la prestation de services bancaires en est extrêmement proche). Ainsi, « *même lorsque de tels services sont marchands, ils sont donc soumis non seulement à des exigences industrielles portant sur leur efficacité (en cela ils diffèrent peu du secteur industriel marchand), mais aussi, très fréquemment, à des impératifs de justification d'ordre domestique (être bien traité ou soigné, sur un mode " personnalisé ", entretenir des relations de confiance ...) ou civique (être traité avec équité, en tenant compte de l'intérêt collectif et de l'existence de solidarités, de la déontologie professionnelle...)* [...] » (Gadrey, 1994c, p. 135). Ces différents registres, inspirés des « cités » de Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991), sont non seulement présents en raison des interactions entre le banquier et ses clients, mais également au sein des comités d'évaluation des dossiers de prêts (encadré 32).

Encadré 32 : Registres de justification et comité de crédit²¹⁰

André Wissler (1989), étudiant l'octroi de prêt au Crédit Mutuel de Bretagne, propose une analyse du type d'évaluation auquel les emprunteurs sont soumis lors des discussions du conseil d'administration, et les échelles de valeur auxquelles ces évaluations renvoient. En s'appuyant notamment sur deux exemples, il en montre l'hétérogénéité. Le premier prêt est soumis à une évaluation de type domestique puisque le crédit concerne la rénovation de biens familiaux dans le but de les transmettre aux enfants. La faisabilité économique passe

²¹⁰ Cet encadré est en partie basé sur Gloukoviezoff et Lazarus (2005).

presque au second plan, ou plus précisément, est validée par la conformité morale des emprunteurs. Le second prêt correspond à une demande de financement d'une entreprise. Il est soumis à une épreuve industrielle au cours de laquelle l'analyste financier de la banque et le comptable de l'entreprise parviennent à s'entendre sur des critères communs permettant d'objectiver le risque. Si la banque telle que Wissler la décrit n'existe plus tout à fait aujourd'hui (les conseils d'administration n'ont plus un tel poids, les procédures d'octroi se sont largement standardisées, etc.), les tensions existent toujours entre les différents registres de justification (Lazarus, 2004). Comme nous avons pu le constater au cours de nos enquêtes, elles sont également très présentes au sein des Comités de crédit qui octroient les microcrédits personnels et où argumentent des représentants d'établissements bancaires et du monde associatif.

Adopter une approche en termes de prestation de services bancaires permet de considérer les différentes sources d'incertitude qui se développent au moment du choix du prestataire ou de la sélection du client, de la réalisation de la transformation, ou de l'évaluation du résultat. Si ces sources d'incertitude sont distinctes, elles ne sont pas sans liens : la qualité du résultat (*outcome*) est généralement liée à la qualité de la transformation (*output*)²¹¹. Il est donc à présent possible de préciser à quoi correspondent les différentes sources d'incertitude qui affectent la prestation de services bancaires.

§3. Une incertitude partagée et complexe

L'élaboration d'une grille de lecture en termes de prestation de services bancaires a mis au jour la dualité de son produit et les caractéristiques propres aux prestations qui favorisent le développement de l'incertitude. Il est alors possible de donner une définition précise de ce que sont les foyers d'incertitude portant sur la qualité de l'*output* et de l'*outcome*, ainsi que les implications de leur articulation.

A. Incertitude sur la qualité de l'*output*

Si l'on considère l'*output*, l'incertitude de la banque n'est pas tant de savoir si le crédit va être remboursé, mais davantage si l'opération de transformation (la mise en œuvre de ses capacités techniques et humaines) va être rentable. Dès lors, le remboursement du crédit est un moyen d'atteindre cette rentabilité. Il contribue à la qualité de l'*output* qu'est la rentabilité, mais ne s'y assimile pas, notamment en raison des modes de facturation des « quasi-produits » proposés par les établissements bancaires. D'une part, nous avons souligné l'existence de subventions croisées entre les différents « quasi-produits ». D'autre part, certains d'entre eux, bien que représentant un coût pour l'établissement, ne font pas l'objet d'une tarification individualisée (comme les services de guichet), ce qui rend peu pertinent l'assimilation de la rentabilité à la mise à disposition du client d'un « quasi-produit » quel qu'il soit.

Pour le client, l'incertitude porte sur la qualité des « quasi-produits » (leur bon fonctionnement) et les compétences du banquier. La question qu'il se pose est de savoir si les capacités techniques et humaines du prestataire lui permettront de saisir la singularité de ses besoins et leurs évolutions. Prestataire et client font donc tous les deux face à une incertitude au moment de la sélection de leur interlocuteur qui, nous verrons, ne s'explique pas simplement par les hypothèses d'opportunisme et d'asymétrie d'information.

²¹¹ Cependant, une transformation de qualité n'est pas systématiquement un gage de résultat de qualité. Nous reviendrons ultérieurement sur cette distinction.

B. L'incertitude sur la qualité de l'*outcome*

Si l'on considère à présent la qualité de l'*outcome*, l'incertitude à laquelle fait face la banque est liée à la rentabilité globale des différentes capacités techniques (l'ensemble des quasi-produits) et humaines mises à disposition du client tout au long de la relation bancaire. L'incertitude porte alors sur la fidélité du client lorsqu'il est rentable. Deux principales raisons expliquent que la fidélité représente un tel enjeu pour la banque.

D'une part, la bancarisation de la population française est quasi-totale. La concurrence entre les établissements bancaires ne se fait donc plus principalement sur le champ de la bancarisation de nouveaux clients, mais bien davantage sur le fait d'attirer des clients bancarisés dans un autre établissement, captation qui a un coût pour l'établissement²¹². D'autre part, et cet élément est particulièrement souligné par l'économie bancaire, la construction d'une information de qualité sur un client suppose d'inscrire la relation dans la durée. Mais cette inscription dans la durée, autrement dit la fidélité du client, est également nécessaire pour rentabiliser cet investissement de la banque. Ainsi, Eric Lamarque et Monique Zollinger (2004) indiquent, en s'appuyant sur une étude de Frederick Reichheld et Earl Sasser (1990), qu'une augmentation de 5 % du taux de fidélité des clients des banques américaines se traduit par un accroissement de 85 % de la rentabilité de leur activité de dépôt et de 75 % pour les cartes de crédit. Conserver les clients rentables devient alors un enjeu stratégique pour chaque établissement.

La fidélité du client conduit à s'intéresser à l'incertitude à laquelle celui-ci fait face concernant la qualité de l'*outcome*, c'est-à-dire l'incertitude portant la satisfaction de ses besoins financiarisés. Deux foyers peuvent être distingués. Le premier porte sur l'évaluation des effets des différents quasi-produits accessibles. L'incertitude est particulièrement forte car il s'agit d'un « *produit hautement socialisé dont l'évaluation est complexe et n'a de sens qu'au confluent des points de vue des acteurs concernés et dans un contexte institutionnel donné* » (Gadrey, 1994c, p. 129). À côté de la multiplicité des registres d'évaluation, le fait que cette évaluation ne peut souvent être faite que très longtemps après la mise à disposition de ces quasi-produits, accroît encore l'incertitude. Le second foyer d'incertitude porte sur la réalité des possibilités de « réparation » si ces quasi-produits se révèlent inadaptés, tant en matière d'évaluation du préjudice que de répartition des responsabilités entre banquier et client.

Ces deux foyers d'incertitude auxquels est confronté le client, mettent au cœur des interrogations la singularité du résultat alliée à l'absence de « produit physique » comme résultat global de la prestation. C'est en raison de la nécessaire personnalisation de la prestation et de la subjectivité des modes d'évaluation que l'incertitude à laquelle fait face le client est si forte. On retrouve là les analyses de Karpik (1989), pour qui l'hétérogénéité de ce qui est échangé est en soit une source d'incertitude essentielle. Cette singularité affecte également le prestataire car, de son point de vue, la qualité de l'*outcome* (la fidélité du client) dépend précisément de la satisfaction des besoins singuliers du client.

C. Des foyers d'incertitude interdépendants

L'adoption d'une grille de lecture en termes de prestation de services bancaires permet de montrer toute la pertinence des pistes de réflexion ouvertes par la confrontation des travaux de Karpik (1998) aux résultats des travaux des économistes et sociologues portant sur la relation de crédit (chapitre 4).

²¹² En plus du coût des campagnes publicitaires on peut également considérer celui des produits d'appel comme les crédits immobiliers.

La distinction par Karpik de l'incertitude portant principalement sur le comportement des acteurs, de celle liée à l'opacité du produit, nous avait permis de mettre en perspective les modalités de réduction analysées par les modèles de l'économie bancaire et les travaux des sociologues. Ces travaux se focalisent sur la première source d'incertitude, toutefois les relations de long terme, le recours à la réputation, au réseau social ou à la confiance permettent également de cibler la seconde : l'adéquation du produit aux besoins des acteurs de la relation. S'ils ne l'étudient pas, c'est que pour eux le « crédit » n'est par hypothèse le siège d'aucune incertitude.

Une analyse de la relation bancaire en termes de prestation de service permet de montrer que le crédit (pas plus que les autres « quasi-produits » bancaires) ne peut être assimilé au « produit » de la relation. Les « produits » de la prestation correspondent à l'*output* et à l'*outcome*. Ce sont ces produits dont la qualité est source d'incertitude mais de nature différente.

L'incertitude portant sur la qualité de l'*output* tient principalement au comportement des acteurs au moment de la phase de transformation. En ce sens, elle est proche des interrogations des modèles de l'économie bancaire ou des travaux des sociologues en dépit de la diversité des hypothèses retenues. Le client s'interroge sur la qualité du conseil que le prestataire va lui délivrer alors que ce dernier se demande si l'opération de transformation qu'il va réaliser avec la participation du client sera rentable (assimilée dans les modèles précédents au remboursement du crédit).

En revanche, l'incertitude sur la qualité de l'*outcome* est totalement ignorée par ces travaux. Elle tient à la qualité des effets ou résultats de la prestation, c'est-à-dire leur adéquation aux besoins des acteurs. Pour le client, il s'agit de la satisfaction de ses besoins financiarisés. Cette satisfaction est essentielle pour la banque car elle conditionne en partie la fidélité du client, élément indispensable à la rentabilité de la relation inscrite dans la durée. L'incertitude sur la qualité de l'*outcome* est ainsi liée à l'opacité du produit qu'analyse Karpik (1998). **Considérer la prestation de services bancaires permet donc de mettre en lumière d'une part la double nature de son « produit », mais aussi et surtout la singularité de l'outcome.**

Les implications de cet apport sont essentielles pour l'analyse des modes de réduction de l'incertitude d'une part, et des causes des difficultés bancaires sources d'exclusion bancaire d'autre part. En effet, si le calcul et le jugement sont des modalités de réduction de l'incertitude qui peuvent être articulées, le premier est pertinent en matière d'incertitude comportementale (*output*) mais sans effet sur l'incertitude affectant la qualité de l'*outcome* (liée à l'opacité du produit). Sachant que la mauvaise qualité de l'*outcome* est synonyme d'insatisfaction des besoins financiarisés des clients et donc d'exclusion bancaire, il est indispensable de s'interroger sur les moyens disponibles pour réduire l'incertitude qui l'affecte.

Conclusion du chapitre 5

Notre définition de la prestation de services bancaires pourrait être formulée synthétiquement de la manière suivante : **la banque vend sa capacité technique et humaine à ses clients pour leur permettre de gérer leur budget au mieux, compte tenu de leurs désirs et contraintes.** Pour cela, elle s'appuie sur des « quasi-produits » et sur les compétences de ses salariés, c'est-à-dire leurs conseils. Cependant, pour parvenir à être efficace, la réalisation de la prestation ne peut faire l'économie de la collaboration du client. Cette participation est quoi qu'il arrive incontournable dans la mesure où le résultat

de la prestation pour le client comme pour la banque, est dépendant de l'usage qui est fait par le client des conseils et « quasi-produits » qui sont mis à sa disposition. **La prestation de services bancaires implique donc un certain degré de personnalisation pour être adaptée aux besoins du client et s'inscrit dans la durée.**

Cette définition met ainsi l'accent sur le résultat final de la prestation et non uniquement sur le moment fort qu'est l'interaction entre le client et le prestataire où surviennent ventes de quasi-produits ou réalisation d'opérations relatives à ces derniers. Ce choix conduit à considérer l'octroi de crédits ou la collecte des dépôts de la part des banques comme de simples composantes de la prestation à destination du client. Notre acception de l'activité bancaire diffère donc fortement de celles qui ont cours au sein de l'économie bancaire. Ceci, nous l'avons expliqué précédemment, résulte de l'angle d'analyse et de l'objet d'étude retenu. Ces définitions de l'activité bancaire et de son « produit » ne sont donc que des construits sociaux. Mais notre définition du produit l'est à double titre.

La première raison est que, bien qu'étayée par des éléments légaux et empiriques, elle n'en reste pas moins une convention de recherche. Cette convention est valable en 2008 en France. Elle peut être étendue à d'autres pays, mais elle n'a en aucun cas de portée universelle. Elle est plus que discutable appliquée à l'activité bancaire en Inde par exemple²¹³, mais elle demande également à être contextualisée pour ce qui est des pays anglo-saxons où la « banque éclatée » est le modèle ayant cours et non la « banque universelle » comme c'est le cas en France.

Le second motif découle du fait que le « produit » de la prestation de services bancaires est lié aux désirs et contraintes du client. Il peut en effet, à situation budgétaire donnée, faire le choix de stratégies bancaires particulièrement différentes (être épargnant ou dépensier, investir en bourse ou conserver son argent sur un livret, utiliser son découvert ou faire un crédit, etc.). Les choix qu'il fait et les résultats attendus sont en partie négociés avec son banquier. C'est donc un produit éminemment subjectif et singulier qui demande à être défini conjointement. Comme l'écrit Gadrey, « *on comprend mieux les incertitudes et les ambiguïtés auxquelles peut donner lieu la recherche d'une définition de " produits " aussi insaisissables, autorisant chaque acteur concerné à " choisir ce qui lui convient le mieux " . Au flou de la notion de produit correspond une " zone d'incertitude " que cherchent à utiliser au mieux les protagonistes* » (Gadrey, 1996, p. 283).

Adopter une grille d'analyse en termes de prestation de services bancaires nous permet ainsi de mettre en lumière la dualité du produit de la prestation et donc de l'incertitude qui porte sur sa qualité. Elle est de nature comportementale (quelles que soient les hypothèses retenues pour l'expliquer) lorsque l'on considère l'*output*, et, en ce sens, les apports de l'économie bancaire et des travaux de sociologie en éclairent certains aspects. La qualité de la transformation tient en effet à la collaboration du client et du prestataire : pour le client, il s'agira d'avoir accès à des conseils et quasi-produits bancaires personnalisés et pour le prestataire de s'assurer que ces opérations se réaliseront de manière rentable.

Mais l'incertitude est également liée à l'opacité du produit, c'est-à-dire à la singularité du résultat (*outcome*), dimension que ces différents travaux ignorent. La qualité du résultat dépend alors de l'adéquation des effets produits par la transformation aux besoins singuliers du client. Cette satisfaction est un enjeu majeur pour la banque (à condition que le client soit commercialement intéressant) car elle conditionne sa fidélité et donc la rentabilité de la relation.

²¹³ Sur ce point, voir le livre de Servet (2006) pour plus d'informations.

Au regard de notre objet d'étude, il apparaît alors que l'incertitude portant sur la qualité de l'*output* peut-être assimilée à une incertitude sur la survenue de difficultés bancaires (le crédit n'est pas remboursé ou il est refusé par exemple), alors que celle portant sur la qualité de l'*outcome* correspond à l'incertitude quant aux conséquences sur les capacités des personnes (leurs besoins sont ou non satisfaits). Il en découle qu'en ignorant l'incertitude portant sur la qualité de l'*outcome*, les modèles de l'économie bancaire et les travaux des sociologues que nous avons présentés, ne peuvent analyser le processus d'exclusion bancaire.

Sachant que le processus d'exclusion bancaire entretient donc des liens étroits avec ces deux foyers d'incertitude et que la consolidation ne peut permettre de réduire que celui portant sur la qualité de l'*outcome*, il importe d'analyser les forces et faiblesses du jugement et plus précisément de la relation de service.

Chapitre 6. Relation de service et réduction de l'incertitude sur la qualité du résultat

Introduction du chapitre 6

Passer d'une analyse en termes de relation de crédit à une analyse en termes de prestation de services bancaires a conduit à rendre incontournable la prise en compte de l'incertitude portant sur la qualité du résultat de la prestation (*outcome*) en complément de celle portant sur la qualité de la phase de transformation (*output*). La compréhension du caractère singulier de ce résultat doit beaucoup aux enseignements des travaux de Karpik (1998). En économie, il existe également un courant théorique qui entretient des liens réels avec une telle analyse : l'économie des conventions.

Ces travaux soulignent que les règles sont des ressources précieuses pour réduire l'incertitude mais qu'il est nécessaire d'en saisir la dimension éthique ou normative et que de plus, elles sont par nature incomplètes. « *Les failles cognitives des acteurs les conduisent à s'accorder sur une représentation commune de la situation qui comporte nécessairement des aspects éthiques et cet accord sur des règles éthiques n'est pas un accord "définitif" (ce qui supposerait une connaissance collective parfaite de l'avenir), mais un accord lui-même incomplet et ouvert à des modifications permanentes au fil de l'action* » (Postel, 2003, p. 201).

Ainsi, traitant de l'évaluation de la qualité du produit, Robert Salais et Michael Storper (1993)²¹⁴ élaborent une distinction similaire à celle de Karpik entre la qualité « standard-générique » et « spécialisée-dédiée ». Ils montrent que l'incertitude sur la première qualité peut être traitée comme un risque car les caractéristiques du produit sont supposées connues de tous, en revanche, pour la seconde, il est nécessaire que les acteurs parviennent à un accord posant la question des critères légitimes d'évaluation. En dépit de la pertinence de cette définition des termes du problème, les analyses conventionnalistes de la relation de crédit (Guille, 1994 ; Rivaud-Danset, 1995, 1996 ; Scialom, 1999) restent étonnamment prisonnières des bases posées par Stiglitz et Weiss (1981). Elles soulignent en effet que « *la supériorité des banques par rapport au marché quant à la connaissance de la qualité des emprunteurs repose, d'une part, sur les données objectives que nous venons*

²¹⁴ Voir également Salais (2004).

d'évoquer [données issues de la consolidation], *informations que seules les banques détiennent, et, d'autre part, sur une appréciation subjective inhérente aux relations de confiance qui ont pu se nouer au cours du temps entre la banque et son client* » (Scialom, 1999, p. 12-13).

Bien qu'intégrant les interactions entre client et banquier, ces travaux passent à côté du cœur de l'incertitude qu'est la singularité du produit, et donc sur ses modalités potentielles de réduction en continuant à assimiler l'incertitude portant sur la relation de crédit à celle sur la qualité de l'emprunteur. Dès lors, même si différents résultats de l'économie des conventions seront mobilisés pour étayer notre analyse, c'est une nouvelle fois vers l'économie des services et les travaux de Gadrey en termes de relation de service qu'il faut se tourner pour mener une analyse spécifique de la prestation de services bancaires.

L'objectif de ce chapitre est donc d'analyser les avantages et limites des relations de service au regard des foyers d'incertitude qui pèsent sur la qualité de la prestation de services bancaires. Pour cela, il est nécessaire d'identifier les caractéristiques favorables à l'efficacité des relations de service pour réduire l'incertitude sur la qualité du résultat, et d'analyser en quoi la prestation de services bancaires peut être comprise comme une relation de service (section 1). Ce sont ensuite les limites inhérentes aux relations de service qui seront détaillées notamment du point de vue de l'incertitude portant sur la qualité de l'*output* (section 2).

Section 1. Singularité du résultat et nécessaire collaboration

Alors que les interactions entre banquiers et clients sont totalement ignorées par l'économie bancaire, si ce n'est en tant que sources d'information permettant la consolidation, elles sont un mode spécifique de réduction de l'incertitude portant sur le résultat grâce à la mise en œuvre du jugement des acteurs et leur ajustement réciproque. Il est alors possible de parler de relation de service (§1). Toutefois, il n'est pas possible de limiter ces interactions à leur utilité fonctionnelle. Il est également indispensable d'en saisir la nature : à la fois relation sociale et relation de pouvoir (§2).

§1. Effets utiles des relations de service

À propos de la diversité des situations que « traitent » les prestataires de services dont les banques font partie, Gadrey explique qu'on « *peut certes les faire entrer dans des nomenclatures ou typologies, mais sans que l'on parvienne jamais à des classifications de cas et de traitements standards : les cas des typologies ne correspondent pas à des problèmes, à des processus de production et à des prestations reproductibles. Les cas apparemment du même type (aussi fine que soit la typologie, par exemple celle des "groupes homogènes de malades" à l'hôpital) restent différents du point de vue du service fourni, des situations rencontrées, de leur "gravité"* » (1996, p. 282, souligné par l'auteur).

La standardisation des procédures et l'objectivation du résultat des prestations de services bancaires sont rendues impossibles à moins d'en compromettre la qualité. Cela s'explique par le fait qu'une prestation de services bancaires met en œuvre « *des savoirs spécialisés qu'il s'agit de communiquer, transférer ou adapter en fonction des problèmes ou de "symptômes" formulés par les bénéficiaires potentiels [...]* » (Gadrey, 1996, p. 285). L'expertise du banquier est essentielle à la fois pour évaluer les besoins singuliers du client et lui communiquer les enjeux des quasi-produits mis à sa disposition. Les relations de

service permettent précisément cet « *ajustement réciproque* »²¹⁵ par la coopération des deux parties.

A. Une coopération réductrice d'incertitude quant à la qualité du résultat

« *Les relations de service, envisagées sous un angle instrumental qui n'en épuise pas le contenu, sont ainsi des modes d'ajustement réciproque rendus nécessaires par le caractère idiosyncrasique des demandes, par la diversité des problèmes et de leur expression, et par le mode procédural de leur résolution, [...]. Elles sont réductrices de complexité et d'incertitude pour le "praticien" comme pour l'utilisateur* » (Gadrey, 1996, p. 285)²¹⁶.

Les relations de service permettent ainsi en principe :

- d'adapter en continu la prestation aux besoins du client et de lui expliquer les modalités d'utilisation des quasi-produits.

Les interactions répétées permettent le transfert d'informations entre les parties et ainsi l'ajustement en continu des quasi-produits mis à disposition par la banque. C'est la prise en compte de la parole du client par le banquier qui est ici soulignée. Mais elles limitent également la possibilité que le client utilise ces quasi-produits à mauvais escient par manque de connaissances. Les conseils du banquier jouent ici un rôle déterminant sur le comportement du client. Cette coopération continue est censée éviter également les désaccords au moment de l'évaluation du résultat dans la mesure où les deux parties ont été impliquées tout au long du processus.

- à chacune des parties d'évaluer la qualité de l'autre.

Au travers des entretiens répétés que les banquiers ont avec leurs clients, ils obtiennent non seulement des informations sur des aspects financiers ou professionnels (évolutions possibles, aspirations, etc.) mais également sur un large ensemble d'éléments sociaux et culturels tacites favorisant leur évaluation fine de la qualité du client, autrement dit de son niveau de risque (Courpasson, 1995, Leyshon & Thrift, 1999). De leur côté, les clients obtiennent également des informations sur leur banquier afin d'en évaluer la qualité, bien que cette évaluation soit parfois délicate, notamment pour ceux ayant peu de compétences bancaires. Toutefois, en dépit de cette hétérogénéité, nos enquêtes ont montré que l'évaluation des clients porte principalement sur deux éléments : la compétence de leur interlocuteur et ses aptitudes relationnelles (le fait qu'il soit sympathique, poli, intéressé... ou au moins qu'il en donne l'impression).

Les interactions composant les relations de service permettent donc potentiellement une meilleure interconnaissance et ainsi une plus grande efficacité de la prestation. Elles le font de deux manières. Elles favorisent l'évaluation afin de prendre une décision quant à la réalisation ou non de la prestation. Cette qualité pour réduire l'incertitude est commune au jugement et à la consolidation. Mais ces interactions accroissent de plus la

²¹⁵ Nous utilisons cette terminologie à la suite de Gadrey (1996) explique qu'il s'agit d'une forme de coordination de l'action analysée par Henry Mintzberg (1982) et qui « *domine à la fois les formes élémentaires de coordination du travail entre quelques individus (l'atelier d'artisanat, la petite entreprise) et les formes organisationnelles les plus complexes faisant face à un environnement incertain, ou travaillant par projets chaque fois différents, ou selon des procédures où il faut s'adapter en chemin en fonction de situations que l'on découvre à mesure* » (Gadrey, 1996, p. 285).

²¹⁶ L'utilisation du pluriel pour *les relations de service* a deux justifications. D'une part, ces relations sont d'une grande diversité selon les secteurs d'activité et le type d'organisation de la prestation. D'autre part, la nature de la relation varie fortement en raison de l'hétérogénéité sociale du public.

qualité de la prestation. **Contrairement à la consolidation, qui ne peut qu'évaluer ex ante la probabilité que cette qualité soit mauvaise, ces interactions et la mise en œuvre du jugement qu'elles autorisent, diminuent la potentialité qu'une telle situation se réalise.** Cependant, ces effets sont en grande partie dépendants d'un ingrédient indispensable à leur qualité : la confiance.

B. La confiance au cœur de la relation

L'efficacité des relations de service pour réduire l'incertitude repose sur la coopération du client et du banquier. En raison de la singularité de la situation et des besoins du client, il n'est pas possible de recourir, à l'instar de ce qui est fait dans les modèles de l'économie bancaire, à la consolidation mais seulement au jugement, c'est-à-dire à « *la confiance – au sens de possibilité de croire – que l'on peut accorder dans la possibilité de vérité d'une conjecture* » (Rivaud-Danset, 1996, p. 953).

Le rôle de la confiance comme mode de régulation des relations de service est également souligné par Gadrey (1994c) : en rendant possible la réalisation d'anticipations sur les actions de l'autre, elle permet aux acteurs de s'investir dans la relation. Plus précisément, elle autorise leur coordination relativement à leurs attentes réciproques « *à propos du service en acte et des diverses interactions et transactions qui en marquent le déroulement et la conclusion* » mais également « *en matière de renouvellement et de stabilité de la relation au cours du temps, au-delà de chacune des rencontres possibles* » (p. 143).

Préalablement à toute analyse, il est essentiel d'insister sur le fait que souligner l'utilité de la confiance pour accroître l'efficacité de la relation établie entre le banquier et le client, n'équivaut pas à considérer qu'ils se font confiance parce que cela est efficace. Ce serait réduire la confiance à un simple calcul coût-avantage, ce qu'elle n'est pas.

La confiance repose sur la foi dans les personnes (ou les institutions), sur des éléments de validation et de preuve de la parole donnée et sur la mémoire des expériences passées (Servet, 1994). Autrement dit, elle est toujours un pari (et ne peut donc être réduite au résultat d'un calcul, contrairement à la thèse de Williamson²¹⁷) pris en situation d'incertitude. Ce pari est cependant étayé par des éléments de validation liés aux informations disponibles sur l'autre, aux règles et normes sociales²¹⁸, et aux différentes formes de proximité. Il repose de plus sur l'hypothèse selon laquelle « *les connaissances actives ou passives de type historique ou intériorisées comme routine permettent de penser que ce qui s'est bien déroulé dans le passé produira le même effet dans l'avenir, et ainsi de suite ; l'habitude laisse supposer qu'il n'y aura pas rupture des engagements implicites ou non pris, qu'il y aura en quelque sorte fidélité. Les échecs sont aussi des éléments de cette mémoire individuelle et collective* » (Servet, 1998, p. 115, souligné par l'auteur).

Nous pouvons ainsi distinguer deux types de confiance : la confiance personnelle qui s'établit entre deux personnes et la confiance impersonnelle qui s'établit entre une personne et une institution (Karpik, 1989). Toutefois, ces deux types de confiance peuvent entretenir des liens étroits, la première permettant le plus souvent la seconde²¹⁹.

²¹⁷ Pour une lecture critique, voir Karpik (1998).

²¹⁸ La confiance comporte donc une dimension collective ou sociale.

²¹⁹ Dans le cadre de la relation de service bancaire, c'est la confiance personnelle qui favorise la coordination, dans la mesure où la relation principale est celle qui unit le client et le banquier. D'ailleurs, pour les banquiers (mais aussi pour les avocats (Karpik, 1989), profession dont les formes d'incertitudes sont relativement proches), la proportion de clients faisant confiance à leur banquier

Si la confiance ne peut se décréter, certains éléments la favorisent. Le choix d'un prestataire peut se faire en s'appuyant sur les conseils d'un prescripteur avec lequel le client entretient une relation de confiance (relation C-I du schéma 7). Ce prescripteur peut recommander une banque où une agence précise voire même un banquier particulier. Cette mise en relation intermédiée est favorable au développement de la confiance. On retrouve là l'interrelation des confiances personnelles et impersonnelles. De même, lorsque l'évaluation de la qualité d'un prestataire est pour partie inaccessible au client, il lui faut s'appuyer sur des repères institutionnels. Ce sont alors les institutions de régulation qui sont mobilisées (relation C-R du schéma 7).

Au sein de la relation elle-même, d'autres éléments interviennent. C'est notamment le cas des différentes formes de proximité entre le client et le banquier ainsi que des normes et règles de l'organisation prestataire régissant ces interactions. Ces éléments, lorsqu'ils favorisent l'établissement de la confiance, influent directement sur la qualité de la transformation et donc à terme du résultat. La confiance est ainsi un ingrédient endogène qui se construit (ou se détruit) avec le temps, au travers du processus d'apprentissage de la relation et de la réalisation des résultats et comportements espérés (Rivaud-Danset, 1996, Mendez & Richez-Battesti, 1999). Son développement est alors extrêmement sensible aux caractéristiques de la prestation proposée par la banque (éléments encadrant la relation entre le client et le banquier depuis les règles et normes de l'organisation jusqu'aux quasi-produits eux-mêmes).

Les relations de long terme décrites par les modèles de l'économie bancaire trouvent ici une explication plus complète. Elles permettent assurément à la banque d'obtenir des informations afin d'évaluer par consolidation le niveau du risque du client plus finement ; cependant la multiplication des interactions entraîne également potentiellement le développement d'une relation de confiance qui stabilise la relation et lui donne sa cohérence. Elle permet en effet un apprentissage de la relation autrement dit la construction d'un cadre d'échange commun qui dépasse ce qui est prévu contractuellement (Eymard-Duvernay, 2004)²²⁰.

Cependant, si la confiance permet de trouver rapidement (par ajustement) une « longueur d'ondes » commune, « *ce fonctionnement idéal est un cas limite : tensions et incompréhensions font partie du quotidien de ces relations, dans la mesure où les interlocuteurs partent le plus souvent d'informations et de cadres cognitifs différents (donc de "longueurs d'ondes" distinctes). Le processus d'ajustement peut donc échouer, notamment parce qu'il n'y a pas d'équivalence a priori des informations et des savoirs mobilisables de part et d'autre (le client doit le plus souvent s'exprimer dans le registre des "savoirs profanes")* » (Gadrey, 1994c, pp. 147-148). Afin de mettre en évidence les causes potentielles d'échec de la relation de service, il importe d'en détailler le fonctionnement et les modalités de participation du client.

§2. Les relations de service : des relations de pouvoir

personnel (ou avocat) est systématiquement plus importante que celle faisant confiance à la profession dans son ensemble (Cusin, 2002 et 2005). Nous verrons par la suite que les établissements bancaires ont réorganisé leurs modalités de relation avec le client de manière à rendre la confiance impersonnelle (entre le client et la banque) moins dépendante de la confiance personnelle (entre le client et le banquier).

²²⁰ On retrouve là une dimension de l'actif spécifique de Williamson (voir encadré 25) qui fait du langage commun se développant entre client et prestataire un facteur d'amélioration de la qualité du résultat de la prestation. Cependant, en raison de l'hypothèse d'opportunisme, Williamson explique qu'il est indispensable de recourir à la hiérarchie pour permettre à ce langage de se développer. Ici, la confiance rend précisément cela possible.

La collaboration entre clients et banquiers que nous venons de décrire correspond à une « relation de service ». Gadrey (1994b) les définit de la manière suivante : « *les relations de service sont des interactions (relations entre acteurs humains telles que l'action des uns influe ou vise à influencer sur le comportement des autres), qui se déroulent à propos de prestations de services, entre agents prestataires et agents utilisateurs* ²²¹ . Elles ne se limitent pas aux moments forts que constituent souvent les épisodes de face-à-face, de discussion directe. Elles peuvent dans certains cas exister et être étudiées en tant que relations durables » (p. 384). Il s'agit donc des relations qui se développent entre le client et le banquier (relation A du schéma 7). Cette définition demande cependant à être complétée afin de saisir les principales implications des relations de service.

A. Les modalités de participation du client

En s'appuyant notamment sur le travail précurseur de Goffman (1968), on peut ajouter qu'une relation de service se développe lorsqu'un professionnel fournit un service personnalisé à des personnes qui le sollicitent volontairement, et avec qui il est en contact direct. Gadrey (1994a et 1996) identifie trois modalités de participation du client :

1. Les interactions opérationnelles qui correspondent à la « coproduction au sens de division technique du travail entre les protagonistes » (Gadrey, 1996, p. 286). Le client participe à la réalisation technique de la prestation de services, soit en collaborant avec le prestataire, soit en réalisant en self-service une partie des opérations (par exemple grâce à des automates mais également au travers de l'utilisation des quasi-produits eux-mêmes).
2. Les échanges d'informations techniques ou contractuelles qui peuvent être simultanés des interactions opérationnelles. Ce sont les informations relatives à la situation du client, à ses attentes ainsi que celles relatives au fonctionnement des quasi-produits bancaires et à leurs caractéristiques.
3. Transversalement aux deux précédentes, les relations sociales de contrôle et de régulation de l'action (copilotage), au cours desquelles les acteurs (clients et banquiers) tentent d'influer sur le comportement de l'autre de manière à obtenir une prestation conforme à leurs attentes. Il est donc question de négociation de la finalité de la prestation, de ses modalités de réalisation et de vérification.

De ces trois modalités, seule la dernière est véritablement propre aux relations de service. Les deux premières peuvent être présentes au sein de prestations de services sans qu'il y ait relation de service. C'est notamment le cas lorsqu'un client commande sur Internet un billet de train à la SNCF. Le client coproduit la prestation dans la mesure où il réalise seul sa réservation et le retrait de son billet (s'il utilise un automate en gare). Lors de sa réservation il communique les informations nécessaires (heures de départ et d'arrivée, destination, etc.). En retour, il est informé des possibilités existantes, de leurs prix et des conditions de voyage (par exemple, l'étiquetage des bagages). Mais à aucun moment il n'est question de copilotage. La réponse apportée par la SNCF est prise parmi les trains existants. Le départ du train ne sera pas retardé de 15 minutes afin de satisfaire véritablement le client.

Si l'on considère à présent la prestation de services bancaires, elle peut également être produite par le client utilisant seul les automates. Cependant, à l'inverse de l'exemple de la

²²¹ « D'autres relations se nouent ou se déroulent quotidiennement dans le cadre de la fourniture de services : entre clients, entre prestataires, entre les précédents et certains tiers, avec des organismes de régulation, etc. On ne les fait pas entrer dans cette définition, sans pour autant nier leur importance dans l'analyse du fonctionnement et des effets des services » (Gadrey, 1994b, p. 384).

Ces autres relations sont prises en compte dans le schéma 7.

SNCF, les quasi-produits bancaires utilisés grâce aux automates ont été définis par la mise en œuvre d'un copilotage permettant la personnalisation de la prestation. Ainsi, s'il n'y a pas nécessairement copilotage lors de chaque interaction entre le banquier et son client, celui-ci se développe lorsque le client a un projet qui suppose l'obtention d'un nouveau produit (une carte de paiement ou un crédit par exemple), lors de la survenue d'un problème (ce qui va des frais jugés injustifiés jusqu'aux difficultés liées aux accidents de la vie), mais également lorsque le banquier sollicite un client pour lui proposer un produit financier (par exemple lors d'une campagne commerciale portant sur des placements boursiers). Ce sont dans ces situations que banquier et client négocient véritablement les caractéristiques de l'offre de service de la banque et définissent les résultats attendus. En d'autres termes, **c'est par le copilotage que la singularité de la situation peut être prise en compte, le résultat de la prestation personnalisé et l'incertitude sur la qualité de l'outcome réduite.**

B. Une relation sociale et une relation de pouvoir

Gadrey définit le copilotage comme une relation sociale de contrôle et de régulation de l'action. Par « relation sociale », il considère l'« *action réciproque des uns en direction des autres, les uns orientant leur action en tenant compte du comportement des autres ou au moins en présupposant chez les autres une attitude déterminée à leur égard (Weber 1971, p. 22)* » (Gadrey, 1994b, p. 382). La qualité de ces relations est donc sensible à des éléments généralement ignorés par l'économie comme la sociabilité, les échanges de civilités, etc., mais qui peuvent jouer un rôle déterminant dans la qualité de la prestation²²². Mais les relations de service ne sont pas seulement des relations sociales, elles sont également des relations « de contrôle et de régulation de l'action » autrement dit des relations de pouvoir et potentiellement un espace de conflit.

Une relation de pouvoir est une relation où l'action des uns (i) est orientée vers le comportement des autres (j) « *afin d'influer sur le comportement de j dans un sens jugé le plus favorable possible par i. Cette action se fonde 1) sur les positions et statuts sociaux respectifs de i et j, 2) sur la plus ou moins grande inégalité des ressources (économique, symbolique, connaissance experte) qu'ils peuvent mobiliser pour influer sur les autres, et, 3) sur une situation concrète marquée par le degré de prévisibilité des comportements respectifs et par la capacité plus ou moins grande de chacun d'intervenir sur l'objet [...] du service (ou de construire le problème [...] à résoudre)* » (Gadrey, 1994b, p.386). Relations « de contrôle et de régulation de l'action », les relations de service sont donc marquées par la volonté du client et celle du banquier d'influencer le processus de production de la prestation afin que le résultat les satisfasse. Cette possibilité existe en raison de la singularité de la situation du client : il n'existe pas de réponse standard *a priori*. Chaque partie tente donc d'exercer son influence sur la « zone de flou » relative à la définition du produit.

La définition du pouvoir que nous avons retenue n'implique pas obligatoirement que l'une des parties ait la volonté de manipuler l'autre à son insu. Ce peut être le cas, mais cette définition inclut également les situations où chaque partie fait valoir ses arguments dans le but de convaincre l'autre de modifier son point de vue, en l'absence de toute situation conflictuelle (encadré 33).

Encadré 33 : Les formes du pouvoir

²²² En anticipant sur la partie suivante, il est possible de souligner que les réticences de certains clients à venir avertir leur banquier de la survenue de difficultés s'expliquent parfois par l'attitude hautaine et méprisante de ce dernier. Cette violence symbolique s'inscrit pleinement dans cette catégorie d'éléments relatifs à la sociabilité.

Bien que nous ne développons pas cette grille de lecture au cours de cette thèse, il est utile de préciser que le pouvoir, tel que nous l'avons défini à la suite de Weber et Gadrey, recouvre différentes réalités articulées que distingue Pierre Dockès (1999, 2000). Dockès distingue le pouvoir de marché, le pouvoir communicationnel et la coercition. Nous laissons de côté le troisième pour préciser ce à quoi correspondent les deux autres. Le pouvoir de marché correspond à l'exercice du pouvoir d'achat dans le cadre d'asymétries portant quant aux conditions économiques qui président à cette transaction. Ainsi, l'impossibilité pour le demandeur de s'adresser à un autre offreur sans subir un coup disproportionné, confère à l'offreur un pouvoir de marché. Le pouvoir communicationnel porte sur la dimension informationnelle de la transaction. Les asymétries d'informations peuvent ainsi conférer à l'une ou l'autre des parties un pouvoir communicationnel. Par exemple, le fait de connaître le prix de réserve de l'autre partie offre un pouvoir de négociation. De même, la capacité de conviction voire la manipulation ou la séduction participent également de ce pouvoir communicationnel. Dans le cadre de la prestation de services bancaires, ces différentes formes de pouvoir sont en interaction. Elles sont en faveur de la partie qui dispose d'un avantage en termes de capital financier et humain, et pour qui le cadre institutionnel de l'échange est favorable. Ainsi, les clients faisant face à des difficultés économiques ou sociales disposent souvent d'un pouvoir d'achat limité et de peu d'alternatives quant au prestataire (faible pouvoir de marché). De plus, ils savent souvent moins que le banquier quelles sont les réponses bancaires les plus adaptées à leurs besoins (faible pouvoir communicationnel). En dépit de cette description générale, nous verrons que ces clients ne sont cependant pas dépourvus de toute forme de pouvoir. Dockès distingue également le pouvoir de l'autorité considérant celle-ci comme un « pouvoir institué ». Se développant le plus souvent au sein d'une organisation, l'autorité correspond à la capacité à faire exécuter un commandement. Au sein des entreprises comme les établissements de crédit, le socle en est le pouvoir de marché (la crainte de se faire licencier) mais il est complété par un ensemble d'éléments (pouvoir communicationnel, coercition, micro-dispositifs destiné à discipliner l'action, légitimité due à l'apparente efficacité au regard des fins, etc.). De ces différents éléments découlent une « convention d'obéissance » qui permet la stabilité dans le temps de l'autorité. Nous verrons que l'autorité a des effets sur l'exercice de l'expertise du banquier au sein du copilotage.

La relation de service est donc un mode de coordination qui recourt aux interactions pour réduire l'incertitude portant sur la qualité du résultat. Cela suppose la spécialisation du banquier et la participation du client. La qualité du copilotage est alors dépendante de la qualité du jugement des acteurs et de la répartition de leur pouvoir de négociation. La qualité de la transformation est donc également source d'incertitude.

Section 2. Des relations de service porteuses de leurs propres incertitudes

Alors que les relations de service permettent en principe de réduire l'incertitude portant sur la qualité « adaptation », c'est-à-dire la qualité du résultat, il apparaît que leur fonctionnement produit ses propres sources d'incertitude. Cette fois, c'est la qualité « façon », c'est-à-dire la qualité de la transformation, qui est concernée. Ces deux foyers d'incertitude ne sont évidemment pas indépendants sachant qu'une transformation de mauvaise qualité se traduira le plus souvent par un résultat de mauvaise qualité.

Ces sources d'incertitudes sur la qualité « façon » découlent du fait qu'un " *tel produit* " résulte en fait de l'activité des prestataires (qui sont plus ou moins efficaces),

des caractéristiques et interventions des bénéficiaires (qui sont plus ou moins aptes à tirer avantage des prestations), des interactions entre les premiers et les seconds, et de facteurs d'environnement plus ou moins contingents (parmi lesquels on peut trouver l'activité d'institutions de tutelle, de certification, de prescription) » (Gadrey, 1994c, p. 129).

Ignorons pour le moment les facteurs d'environnement²²³ afin de concentrer notre analyse sur deux éléments principaux :

1. Les compétences du banquier et du client pour définir le ou les besoins à satisfaire et les moyens à mettre en œuvre pour y parvenir. Cette source d'incertitude concerne les deux protagonistes de la relation, dans la mesure où le client, tout comme le banquier participe à la production de la prestation devenant alors un « professionnel de l'échange » (Courpasson, 1995) (§1).
2. La capacité du banquier et du client à exprimer leurs compétences. En effet, une dissymétrie trop importante dans la répartition du pouvoir peut conduire à une relation de service de mauvaise qualité (§2).

§1. Le délicat exercice du jugement

Si le client s'adresse au professionnel pour qu'il lui fournisse un service, c'est parce que ce dernier est un spécialiste qui dispose d'une « *compétence rationnelle [...] que ne peut raisonnablement pas acquérir le bénéficiaire* » (Goffman, 1968, p. 379). **La compétence du professionnel est ainsi la pierre angulaire de la relation de service, sa raison d'être.** Cependant, pour être efficace, cette compétence doit s'appuyer sur des éléments d'information dont la provenance est double : les informations délivrées par le client et celles issues de l'analyse de la réalité S elle-même (ici le budget).

En raison de l'hypothèse d'opportunisme, l'économie bancaire se désintéresse des effets potentiellement bénéfiques des interactions. Pourtant, remettre en cause cette hypothèse et ses corollaires est indispensable pour comprendre les difficultés inhérentes à l'évaluation du niveau de risque et de la nature du besoin du client, et mieux saisir les enjeux et limites de la relation de service.

A. Knight, le jugement et l'opportunisme

La question de la coordination entre les acteurs de la relation de crédit est abordée au sein des modèles de l'économie bancaire présentés, d'une manière qui évacue les interactions pouvant la permettre. Plus précisément, le problème est résolu « grâce » aux hypothèses retenues : l'hypothèse d'opportunisme des acteurs, et celle qui veut que les agents exploitent au mieux l'information disponible et forment des anticipations homogènes dès lors qu'ils partagent la même information.

En raison de l'hypothèse d'opportunisme, il est nécessaire de fixer *ex ante* les conditions qui conduiront les acteurs à tenir leurs engagements. La relation telle qu'elle se déroule ensuite n'a pas d'effets, elle découle des conditions initiales. Le comportement des acteurs ne dépend pas des interactions composant la relation bancaire mais seulement de ses caractéristiques objectives. Si cette forme de coordination est possible, c'est en raison de la seconde hypothèse sur l'homogénéité des anticipations.

Cette hypothèse permet d'anticiper le comportement de chaque personne lorsque les informations auxquelles elle a accès sont connues. Comme le souligne Rivaud-Danset (1996), « *dans le contrat de long terme, il n'est plus possible à l'une des parties d'ignorer les*

²²³ Ces éléments seront intégrés à l'analyse au cours des chapitres suivant.

actions de l'autre, chaque partie respectant le contrat implicite dès lors qu'elle pense que les actions de l'autre se conformeront à ses attentes » (p. 951). Il s'agit là d'une hypothèse extrêmement forte dans la mesure où elle suppose d'ignorer la diversité des éléments qui peuvent être sources d'hétérogénéité dans la conception du futur, et donc, dans la formation des anticipations. Si l'on abandonne cette hypothèse, il est à nouveau possible d'interroger les interactions entre client et banquier et ainsi d'analyser l'incertitude portant sur l'*output*.

En se référant aux travaux plus anciens de Knight (1921), **il apparaît que l'incertitude peut être expliquée par le caractère inobservable ex ante et hétérogène des capacités de traitement de l'information de chacun des contractants**. C'est l'ignorance que chacun a de la capacité de l'autre à réaliser des anticipations qui engendre une incertitude sur la qualité de l'autre partie. Ainsi, « *l'emprunteur, quelle que soit sa volonté de communiquer, peut être dans l'impossibilité de construire une représentation du futur qui permette à lui-même et a fortiori au prêteur d'évaluer, avec confiance, la rentabilité prévisionnelle de son projet. Au principe de l'information incomplète d'une des parties par défaut de communication, se substitue dans ce cas celui de l'incertitude communément partagée* » (Rivaud-Danset, 1995, p. 239).

La prévision réalisée par les acteurs comporte alors deux dimensions qu'il faut distinguer : la formation d'un jugement et l'évaluation de sa qualité c'est-à-dire la confiance que la personne accorde à son propre jugement (Moureau & Rivaud-Danset, 2004). Il n'est ainsi pas nécessaire pour fonder l'incertitude « *de postuler des principes extérieurs à la construction théorique initiale, tels que l'opportunisme des agents économiques ou l'existence d'intérêts divergents (entre le principal et l'agent)* » (Rivaud-Danset, 1995, p. 230). Elle prend sa source dans la singularité des capacités de jugement des acteurs et l'impossibilité pour autrui de les observer *ex ante*. De même, l'aversion différenciée au risque présente dans certains modèles peut s'expliquer par les différences de confiance que les personnes accordent à leur propre jugement (Rivaud-Danset, 1995).

Ce changement de cadre d'analyse permet de considérer les incertitudes présentes dans la production de l'*output* (la transformation) sans se priver des effets potentiellement utiles des interactions entre client et banquier. Cela réhabilite les interactions car, « *en raison des capacités différenciées d'interprétation des informations disponibles et d'anticipation, la séquence état de l'environnement chargé en information-anticipation-décision-action-résultat ne peut plus se réduire à la séquence environnement-action-résultat* » (Rivaud-Danset, 1996, p. 944).

La succession des interactions est potentiellement source de confiance, d'une amélioration de la qualité du jugement du client et du banquier, et de l'émergence d'un cadre d'échange commun permettant l'ajustement entre les deux parties. On retrouve donc une des hypothèses guidant ce travail : la qualité des interactions a un effet direct sur la prise de décision des acteurs, à la fois en permettant d'évaluer et de réduire le niveau de risque. Toutefois, ces interactions ne sont pas exemptes de difficultés.

B. Les compétences des acteurs : techniques et relationnelles

La remise en cause des hypothèses d'opportunisme, d'homogénéité des anticipations et précédemment d'asymétrie d'information, conduit à réinterroger l'incertitude qui porte sur le comportement de l'autre. La prestation de services bancaires est une offre de compétences, celles du banquier, dont la qualité est difficilement évaluable par le client. Cependant, celui-ci participe à la production de la prestation, ses compétences sont donc également une source d'incertitude pour le banquier.

1. Une dépendance réciproque extrême

L'exercice du jugement du banquier pour évaluer les besoins et le niveau de risque du client se base sur la situation objective du client (les informations disponibles sur sa situation familiale, professionnelle, etc.), et sur les informations qu'il lui apporte volontairement (son évaluation subjective de sa situation et de ses projets ou désirs) et involontairement par ses manières d'être, de présenter la situation, etc. De son côté, le client exerce son jugement à partir de sa propre perception de sa situation et des informations et conseils que lui délivre le banquier. L'une des principales difficultés est que ces deux exercices sont étroitement liés :

1. le comportement final du client (l'usage des quasi-produits octroyés) dépend du jugement qu'il porte sur les informations et conseils du banquier (va-t-il accepter le refus du crédit qu'il était venu demander ou alors souscrire à un crédit revolving ?) ;
2. ces informations et conseils du banquier sont basés en partie sur son analyse des informations apportées par le client (est-ce que le banquier est en mesure de comprendre et d'évaluer correctement ces informations en faisant appel à son expérience ?) ;
3. les informations apportées par le client reposent sur le jugement que ce dernier porte sur sa propre situation (est-ce que le client est capable de prendre en compte et d'analyser toutes les informations pertinentes pour décrire la réalité S support de la prestation ?).

Ce processus suppose que deux types de compétences soient partagés : les compétences techniques et les compétences relationnelles²²⁴. Les premières concernent l'analyse des informations collectées alors que les secondes portent sur la collecte et le transfert de ces informations et analyses en direction de l'autre.

Ces deux qualités sont essentielles dans le cas de la prestation de services bancaires car, comme dans toutes les prestations de services avec un certain degré de technicité :

1. d'une part, le banquier doit parvenir à traduire les propos du client « profane » en demande qu'il pourra satisfaire à l'aide des différents quasi-produits à sa disposition,
2. d'autre part, il est nécessaire qu'il parvienne à traduire sa réponse qui correspond à l'articulation de sa compétence experte et d'outils complexes, en des termes compréhensibles par le client.

Autrement dit, la mise en œuvre de la compétence du banquier correspond à la maîtrise simultanée et à l'articulation « *du "diagnostic", de "l'inférence" ²²⁵ et du "traitement"* » (Ughetto, 2004, p. 7). Il doit ainsi être capable de rassembler le plus d'informations possibles quant à la situation budgétaire du client – *diagnostic*. Puis, à partir de ces informations et de son expérience, il lui faut parvenir à évaluer, relativement aux critères de la banque et aux attentes de son client, quelles sont les différentes voies possibles pour répondre ou non à la demande – *inférence* mais aussi *jugement* pour Knight

²²⁴ Gadrey (1996) propose une définition relativement proche des compétences en question : « *Il serait donc justifié, ce que nous ferons par la suite, de qualifier les compétences qu'ils détiennent non seulement sous l'angle, évidemment décisif, des savoirs formalisés à fondement scientifique, mais également en tant que compétences relationnelles, ces dernières tenant à la fois de capacités techniques ou fonctionnelles assurant une interaction efficiente (obtention d'informations) et la capacité à obtenir des comportements (c'est-à-dire à exercer du pouvoir dans cette relation)* » (p. 308).

²²⁵ « *L'inférence (i.e. les choix quelque peu intuitifs de stratégies de traitement lorsqu'une solution ne s'impose pas de manière évidente) joue un rôle particulier puisque c'est elle qui assure l'expertise particulière du professionnel, sa capacité à articuler savoir abstrait et efficacité pratique* » (Ughetto, 2004, p. 7).

(1921) ou encore *mobilisation* chez Karpik (1989). Enfin, il lui est nécessaire de convertir le problème posé en demande correspondant à l'un (ou à l'articulation de plusieurs) des quasi-produits à sa disposition (besoin d'un découvert, d'un crédit affecté, d'une assurance vie, etc.), et, de réussir à formuler les réponses possibles dans un langage profane de manière à ce que le client se les approprie, y compris en cas de refus – *traitement*.

2. Les déterminants du jugement du client à prendre en compte : la question des proximités

La réussite de ce processus varie selon les compétences du client. Trois éléments relatifs à l'usage qu'il fait des quasi-produits bancaires et à la manière dont il se représente et analyse sa situation en relation avec ces quasi-produits sont essentiels.

Le premier tient aux connaissances bancaires ou savoirs bancaires de base dont dispose le client. Sa maîtrise des quasi-produits bancaires et donc la qualité de son jugement en dépendent. L'exemple d'un client âgé qui a perdu la maîtrise de son budget lors du remplacement du livret d'épargne « papier » par une carte magnétique permettant les retraits et par des relevés de compte envoyés par courrier, illustre cela. Lors de ce changement, il n'a pas perdu les capacités intellectuelles qui lui permettaient de maintenir son budget équilibré, néanmoins, la dématérialisation engendrée a modifié son rapport à l'argent et déstabilisé sa gestion. La qualité de son jugement – dans la mesure où celui-ci intègre sa maîtrise des produits bancaires – a donc été altérée par l'introduction du quasi-produit bancaire lui-même.

Le deuxième élément tient à l'altération de la qualité du jugement par les situations de précarité économique et sociale que le client connaît. Tout un chacun, quel que soit son niveau de connaissance bancaire ou d'éducation, peut voir son aptitude à évaluer sa situation, ses besoins et les réponses à apporter, altérée à l'occasion d'un licenciement, d'un divorce ou d'une maladie. Il s'agit là du rôle des émotions dans la prise de décision²²⁶.

Enfin le troisième élément n'altère pas la qualité du jugement du client mais peut le rendre difficilement compréhensible par le banquier. Il s'agit du rapport personnel entretenu avec les quasi-produits bancaires qui médiatisent le rapport à l'argent. En effet, selon leur familiarité avec les technologies de l'information ou leurs normes culturelles, tous n'auront pas le même degré de confiance dans, respectivement, les cartes de paiement ou le crédit (Pahl, 1999). Il s'agit également de l'influence de l'expression financiarisée des droits et obligations sur les pratiques bancaires. Il importe que le banquier parvienne à saisir ces spécificités pour comprendre les choix qui sont faits par le client.

Ces trois éléments correspondent respectivement aux proximités cognitives, sociales et culturelles que la succession des interactions est censée renforcer. Si ces proximités sont absentes et ne parviennent pas à être développées, client et banquier rencontreront de grandes difficultés pour se comprendre et se coordonner.

C'est précisément toute la difficulté de l'action du banquier. Il doit être en mesure de prendre en compte et de donner du sens à ces différents éléments liés au processus d'appropriation bancaire²²⁷ pour apprécier la confiance qu'il peut accorder au jugement de son client. Ce sont alors ses compétences techniques et

²²⁶ Voir sur la question des effets de la précarité sur la prise de décision le chapitre 3. Nous insistons ici sur la précarité, mais le désir de posséder un bien (que ce soit un téléviseur dernier cri ou une maison) peut également affecter la qualité du jugement de clients prêts à s'endetter au-delà de ce que peut supporter leur budget.

²²⁷ Cf. chapitre 3.

relationnelles qui doivent lui permettre, par la succession des interactions et par la réalisation d'entretiens approfondis, de déterminer avec le client quelles sont les réponses possibles.

3. Une relation de service incertaine

L'incertitude qui porte sur la qualité de la transformation, est accrue lorsque le banquier est confronté à des situations complexes et atypiques et/ou lorsque les clients disposent d'insuffisamment de compétences pour participer pleinement à la relation, caractéristiques fréquemment présentes dans les situations de personnes faisant face à des difficultés économiques et sociales. Dès lors, moins le banquier aura l'expérience de telles situations, moins il pourra compter sur l'efficacité de la participation du client, et plus il aura besoin de temps et d'interactions avec le client pour parvenir à une évaluation de qualité de sa demande (d'autant plus que la répétition des interactions peut améliorer les compétences du client).

Dans ces cas précis et dans la mesure où le jugement se compose de l'évaluation réalisée et de la confiance accordée à sa propre évaluation, ces clients se retrouvent dans la situation paradoxale où ils ont le profil le moins favorable à l'élaboration d'un jugement pertinent par le banquier, alors qu'ils sont précisément ceux qui sont le plus susceptibles d'en avoir besoin pour éviter les difficultés. Client et banquier font donc face à une incertitude forte dans la mesure où, quand bien même ils collaborent, ils peuvent être dans l'impossibilité de la réduire suffisamment pour évaluer la pertinence de la réponse apportée aux besoins du client. Il est alors tout à fait possible que les conseils du banquier s'avèrent dangereux pour le client, ce que ce dernier n'est pas en mesure d'évaluer²²⁸.

Cependant, il ressort que cette incertitude est directement liée aux difficultés que rencontrent clients et banquiers pour se faire entendre l'un de l'autre, notamment faute de temps. Dit d'une autre manière, même lorsque les compétences techniques et relationnelles sont présentes, les dissymétries de la relation alimentent l'incertitude sur la qualité de la transformation.

§2. Des relations dissymétriques

Une relation de service de qualité permet de réduire l'incertitude sur la qualité du résultat en permettant la construction d'un intérêt commun par le copilotage. Une première source d'incertitude quant à la réussite de cette opération, porte, nous venons de le voir, sur les compétences respectives des clients et des banquiers. Une seconde tient à la répartition du pouvoir de négociation. En effet, ces dissymétries affectent les possibilités de chacune des parties de se faire entendre de l'autre perturbant fortement la qualité du copilotage.

A. La relation bancaire est une relation marchande...

L'étude des sources de dissymétrie qui affectent le copilotage de la prestation de services bancaires considérée principalement comme une relation marchande, peut être réalisée en s'appuyant sur la grille d'analyse de Albert Hirschman (1995) : défection (*exit*), prise de parole (*voice*) et loyauté (*loyalty*) (encadré 34). De ces trois possibilités de comportements pour le client en cas d'insatisfaction, nous laissons de côté pour le moment la loyauté qui correspond à une acceptation de la situation, pour nous concentrer sur les deux autres.

²²⁸ L'inverse est tout aussi vrai, cependant l'évocation de l'irréalisme des demandes de certains clients est à ce point récurrente dans le discours des banquiers et des services sociaux sur le rapport à la banque des personnes connaissant des difficultés, qu'il nous a semblé plus pertinent de souligner les situations où ce sont les conseils du banquier qui sont « irréalistes ».

Encadré 34 : La prestation de services bancaires et le triptyque hirschmanien

Hirschman (1995) distingue deux modalités d'action face aux défaillances des organisations économiques et politiques : la *défection* qui consiste à s'adresser à une autre organisation ou la *prise de parole* qui correspond à l'expression de ce mécontentement pour tenter de modifier la situation en restant fidèle à l'organisation. Le recours à l'une ou l'autre de ces possibilités dépend de l'existence d'un sentiment de loyauté à l'égard de l'organisation : plus le client/l'utilisateur sera attaché à l'organisation, plus il est probable qu'il prenne la parole (Frobert & Ferraton, 2003). Cependant, l'absence d'alternatives et la nécessité de recourir aux services proposés peut conduire à un troisième type de comportement que Blanc (2001) nomme « déception silencieuse » : rester fidèle à l'organisation sans faire connaître son mécontentement par anticipation de l'inefficacité d'une telle démarche. Appliqué à la *prestation de services* bancaires, ce triptyque est particulièrement pertinent puisqu'il permet de tenir compte de la spécificité du copilotage qui offre un espace de prise de parole, tout en intégrant les limites inhérentes aux différents comportements accessibles aux clients. Il est notamment indispensable de garder en tête que la défection ne peut correspondre à une mise en retrait du marché comme le postule la théorie économique mais à un changement de prestataire tant les services bancaires sont indispensables pour mener une vie sociale normale.

1. La menace de défection ou l'intérêt commercial du client

La finalité de la prestation de services bancaires pour les banques est la rentabilité de la relation. Dès lors, bien que cela soit en partie masqué par les modalités complexes de la tarification, les clients sont considérés au regard de la rentabilité de leur usage des services bancaires. Il en découle que leur pouvoir d'achat est une ressource décisive pour se faire entendre de leur banquier et ainsi participer activement au copilotage. En effet, la menace de défection d'un client considéré comme rentable sera prise au sérieux par le banquier qui ne peut le laisser à la concurrence.

Ce type de comportement où la prestation est considérée uniquement d'un point de vue commercial, y compris par le client, correspond à la posture de « nouveaux clients » documentée notamment par Pascal Ughetto (2002). Ces clients déstabilisent les prestataires bancaires par leur mise en concurrence quasi-systématique. Même si le thème du client roi est ancien, il prend une réalité nouvelle pour une partie de la clientèle bancaire, à la fois en raison d'une meilleure connaissance des clients sur les tarifications bancaires, mais également en raison des évolutions stratégiques et organisationnelles des banques qui tentent de séduire et de conserver d'une manière plus affirmée les clients jugés rentables²²⁹.

Cependant, ce nouveau pouvoir des clients n'est pas une réalité pour tous, loin s'en faut. Ceux représentant un potentiel économique limité pour ne pas dire inexistant²³⁰, ne pourront pas faire valoir la menace de leur départ pour se faire entendre. Cela ne veut pas dire qu'ils ne pourront pas quitter leur banque pour tenter d'en trouver une autre qu'ils pensent davantage leur convenir, mais leur déficit de capitaux économiques est un handicap potentiel pour établir une relation bancaire équilibrée. Ils disposent donc non seulement d'un faible pouvoir d'achat mais surtout d'un faible pouvoir de marché (Dockès, 1999, 2000)²³¹.

²²⁹ Cet aspect est l'objet du chapitre 7.

²³⁰ Si on classe les clients selon leur rentabilité, les 50 % les moins rentables ont une contribution nette négative aux résultats des banques françaises (Pastré, 2006, p. 127).

²³¹ Voir également encadré 33.

Que le déséquilibre de pouvoir soit en faveur du client ou du banquier sa disposition est néfaste à la qualité de la transformation. À moins que le client ne dispose d'une grande maîtrise des quasi-produits bancaires, il est peu probable que sa propre évaluation de ses besoins soit pertinente en l'absence des conseils du professionnel. De même, le banquier qui n'écoute pas son client en raison de son absence de rentabilité, risque de voir ses choix porter préjudice à celui-ci. Le pouvoir de négociation au sein de la relation commerciale est ainsi étroitement lié à un capital autre que financier : la connaissance bancaire.

2. La prise de parole ou la maîtrise des connaissances bancaires

La prise de parole au sein du copilotage suppose des connaissances bancaires pour être véritablement considérée par le banquier. En effet, un client aux ressources financières élevées mais qui méconnaît le fonctionnement des quasi-produits bancaires et leurs implications, n'est pas en mesure d'orienter les décisions du banquier ou de les contester lorsqu'elles lui sont préjudiciables (principalement parce qu'il ne peut les évaluer). De plus, la méconnaissance du client peut rendre plus délicate pour le professionnel la compréhension de ses besoins et surtout l'explication du fonctionnement et des implications des quasi-produits proposés (par exemple dans le cas de produits boursiers complexes). Si disposer d'un capital économique important ouvre les portes de la négociation, il faut également disposer de ressources techniques pour véritablement en bénéficier, c'est-à-dire disposer d'un pouvoir communicationnel (Dockès, 1999, 2000).

À l'inverse, un client en situation de précarité mais ayant une bonne connaissance des quasi-produits ainsi que des règles bancaires et des recours possibles (droit au compte, fonctionnement de l'interdiction bancaire, solde bancaire insaisissable, etc.), est en mesure de défendre ses intérêts avec une relative efficacité en pondérant l'effet négatif de son manque de capital économique... bien que sa marge d'influence reste étroite. Le plus souvent, cette connaissance lui permet d'évaluer la pertinence de tel ou tel produit ainsi que celle des différentes possibilités d'usage qui s'offrent à lui. Il pourra alors éviter de voir sa situation s'aggraver en tirant le meilleur parti du peu de quasi-produits bancaires qui lui sont accessibles.

Enfin, si le client ne possède ni capital économique suffisant, ni connaissances bancaires, dans le cadre d'une relation commerciale stricte (c'est-à-dire où aucune autre finalité n'interviendrait), la prise en compte de ses besoins est entièrement dépendante de l'action du banquier (y compris pour lui expliquer le fonctionnement des quasi-produits qu'il lui octroie).

La présentation que nous venons de faire de l'articulation de l'intérêt économique du client (menace de défection et pouvoir de marché) et de ses compétences (prise de parole et pouvoir communicationnel) a pour but de mettre en lumière les deux principales sources de dissymétrie dans la relation commerciale qu'est la prestation de services bancaires. Cependant, nous avons volontairement simplifié les rapports entre le banquier et son client. En effet, si elle est effectivement fortement conditionnée par des impératifs commerciaux, ce n'est pas le seul registre qui influe sur la possibilité de se faire entendre des uns et des autres.

B. ... mais elle est plus que cela.

La dissymétrie entre le client et le banquier ne découle pas uniquement de la répartition du pouvoir d'achat ou du pouvoir d'expertise, elle prend également sa source de manière plus insidieuse dans le fait qu'il s'agit d'une relation où l'une des parties « mène le

jeu » (Gloukoviezoff & Lazarus, 2006). Dans la relation qui unit le client et le banquier, il y a une répartition des rôles : l'un est l'expert qui a le dernier mot sur ce qu'il est possible de faire (il octroie ou non les quasi-produits en fonction de l'évaluation qu'il réalise)²³², l'autre est le plus souvent en position de demandeur (il a besoin du prestataire pour produire des effets utiles)²³³.

1. Une multiplicité de registres source de confusion et d'incertitude

Lorsque le client s'adresse à son banquier, sa demande de quasi-produit est systématiquement liée au rôle joué par les services bancaires pour mener une vie sociale normale. Ainsi, un découvert pourra être nécessaire pour réparer la voiture et conserver son emploi, un crédit immobilier pourra permettre la concrétisation d'un rêve d'accession à la propriété. Il arrive même que la demande du client soit en priorité le besoin à satisfaire, laissant au banquier la responsabilité de la traduire en quasi-produit bancaire. La décision des clients intègre donc des éléments allant bien au-delà du seul cadre économique.

La multiplicité des registres liés à une même demande bancaire fait écho aux analyses conventionnalistes de Boltanski et Thévenot (1991). S'inscrivant en partie dans le cadre de leur analyse, Lazarus (2004) met en lumière que ces différentes « attaches » sont une ressource pour le banquier dans la perspective d'influencer les décisions du client. Alors que le client raisonne en intégrant des contraintes sociales ou le désir de réaliser un projet, le banquier lui se place, en principe, dans la sphère unique de l'évaluation de la faisabilité économique de l'opération. Autrement dit, il réalise une séparation de la sphère économique des autres enjeux sociaux augmentant ainsi son pouvoir communicationnel. Ce procédé qui voit le vendeur ne pas placer l'entretien explicitement dans un registre marchand en vue d'en accroître l'efficacité, a été étudié par Bourdieu (2000) montrant comment les vendeurs de maison individuelle tiraient parti du désir des acheteurs. Le même mécanisme est à l'œuvre pour les banquiers.

Cette domination du banquier peut mettre en péril la qualité de la transformation dans la mesure où le client se laisse guider par le banquier. Lui exposant des aspects personnels de sa vie dans le cadre de l'entretien, il est amené à accorder sa confiance au banquier. En effet, celui-ci ne semble pas lui vendre un quasi-produit bancaire mais l'aider à répondre à son besoin. La logique marchande de la prestation est largement euphémisée. Cela peut avoir des conséquences négatives sur la qualité de la transformation, dans la mesure où le client ne réalise pas toujours qu'il sera seul responsable des engagements qu'il prend. Ainsi, les épargnants qui voient leurs économies disparaître suite à des contre-performances boursières, se sentent doublement floués par le banquier qui leur a non seulement donné de mauvais conseils mais a également trahi leur confiance.

Toutefois, deux pondérations doivent être apportées. La première, est que les clients ne sont pas tous victimes de cette illusion. Les « nouveaux clients » dont nous avons fait mention précédemment, sont suffisamment informés, compétents et économiquement intéressants, pour inscrire d'eux-mêmes l'entretien dans un registre économique. C'est notamment le cas pour les crédits immobiliers où les clients comparent les taux d'intérêts des différents prêteurs possibles afin d'obtenir le taux le plus intéressant. Cela déstabilise les banquiers qui doivent abandonner une partie des éléments qui leur donnaient un avantage

²³² L'action du banquier (critères d'évaluation, objectifs, etc.) est dépendante de l'organisation dont il est salarié. Nous étudions cet aspect dans le chapitre suivant.

²³³ Lorsque le banquier démarché un client pour essayer de lui vendre un produit de placement (le plus souvent), ce dernier n'est pas en situation de demandeur. Toutefois, il n'en reste pas moins que, même dans cette situation, seul le banquier « mène le jeu ».

sur le client. Néanmoins, les ressources de ces « nouveaux clients » ne sont pas encore assez largement diffusées au sein de la population pour remettre en cause l'avantage du banquier. De plus, parmi les clients qui négocient ainsi le taux le plus bas, peu réalisent que la domiciliation de leurs ressources dans la banque qui leur fait le prêt (ce qui est généralement la contrepartie informelle du faible taux), permettra à la banque de largement rentabiliser l'opération. Une fois encore, une partie des cartes du banquier restent inconnues pour le client.

La seconde pondération est que cette multiplicité de registres auxquels est « attaché » le client au cours de l'entretien, ne peut être opposée à la situation d'un banquier évoluant exclusivement dans le cadre du calcul économique. S'il lui est effectivement plus aisé de faire la distinction entre ces différents registres pour se centrer sur celui qui a le plus d'importance dans le cadre d'une relation marchande, il est également sensible à d'autres éléments en raison de la dimension relationnelle de la prestation. La confiance accordée par le client qui lui confie des éléments personnels, et sa reconnaissance lorsque le banquier lui a permis de trouver une bonne solution, sont des éléments qui valorisent le banquier (Jeantet, 2003) et sur lesquels le client peut jouer.

2. Une domination qui s'appuie également sur des inégalités de statut

La reconnaissance que le client témoigne au banquier, outre son utilité fonctionnelle pour ce dernier, est un ingrédient important de la qualité de la relation telle qu'elle est évaluée par le banquier. Lorsque le banquier s'investit au côté de son client pour satisfaire ses besoins, il le fait évidemment parce qu'il s'agit de son métier. Cependant, ce n'est pas la seule manière dont il l'explique. Il le fait aussi parce que cela est gratifiant, qu'il désire le faire, et que cela lui confère un statut. Comme nous l'avons constaté au cours de nos enquêtes, c'est ce qui explique notamment que des banquiers passent énormément de temps avec des clients en difficulté, en dépit de l'absence de rentabilité de la relation (Gloukoviezoff, 2003).

Lazarus (2004) souligne ainsi que les banquiers peuvent mobiliser plusieurs registres de légitimité qu'elle distingue par « figures »²³⁴. Celles-ci ne sont pas toutes issues de la sphère économique et permettent au banquier d'orienter la relation dans une direction précise. Toutefois, le client peut également tenter de faire surgir l'une ou l'autre d'entre elles – installer la relation dans un registre plutôt qu'un autre – pour arriver à ses fins. Ces différents registres mobilisables par les acteurs de la prestation sont le reflet de l'encastrement social des relations commerciales (Granovetter, 2000a) : la dimension relationnelle de la prestation et son encastrement ou inscription sociale impliquent donc que des registres extérieurs au seul intérêt commercial interviennent. La dissymétrie entre client et banquier est ainsi fortement influencée par les statuts et positions des personnes qui y participent. Alors que le banquier peut dominer le client en raison de l'expertise qu'il est le seul à détenir, ce rapport hiérarchique peut être renforcé par son appartenance à une institution : la banque²³⁵. Cela lui a longtemps conféré une image de notable à l'égard du reste de la population (Saglio, 1990). Goffman (1968) précise d'ailleurs que les effets de cette inégalité de position doivent théoriquement être limités par le tact et la courtoisie du professionnel, autrement dit par l'attention portée aux questions de sociabilité.

²³⁴ Le banquier peut se faire commerçant (sphère économique), juge (fait respecter les règles de l'organisation, mais également les normes sociales), conseiller (prend en compte l'intérêt du client) ou sauveur (la satisfaction du client prime sur l'intérêt du banquier).

²³⁵ En ce sens, le pouvoir du banquier sur une partie de sa clientèle entretient certaines proximités avec l'autorité telle que définie par Pierre Dockès (1999, 2000) sans pour autant s'y assimiler.

La qualité de la transformation peut être particulièrement affectée par des dissymétries liées aux statuts et aux positions si celles-ci sont telles qu'elles conduisent à remettre en cause la dignité c'est-à-dire l'estime de soi et donc l'autonomie de l'une ou l'autre des parties. En effet, elles conduisent à dénier à l'autre la légitimité de sa prise de parole et en retour peuvent produire un refus de collaborer. C'est notamment le cas pour les clients allocataires de *minima* sociaux comme le RMI dont les demandes sont parfois éconduites dans des conditions proches de l'arbitraire, puisqu'à côté des critères économiques d'évaluation de la demande, interviennent des critères moraux. Ces clients peuvent ainsi être considérés comme illégitimes, les banquiers estimant que répondre à leurs besoins, de découvert notamment, s'apparentait à « faire du social » comme l'ont démontré nos nombreux entretiens menés avec eux. De même, le statut de client leur est parfois dénié, celui de « cas sociaux » s'y substituant (Lazarus, 2004). Ces jugements moraux sur le statut de ces clients disqualifient *a priori* toute demande de leur part.

L'inverse est également vrai. Comme nous avons pu le constater lors de nos observations, des clients aisés refusent de voir leur demande traitée par un guichetier ou par un conseiller « commun » et désirent n'être reçus que par le directeur de l'agence. Là encore, ils dénie aux différents salariés de la banque qu'ils refusent de rencontrer toute légitimité.

Dans un cas comme dans l'autre, l'une des parties refuse d'accorder à l'autre le statut de partenaire à part entière. Ces éléments (reconnaissance de l'autonomie d'autrui, respect des règles de civilité, etc.) sont souvent laissés dans l'ombre pour expliquer les sources de difficultés potentielles liées au copilotage, au profit d'éléments comme l'intérêt économique ou la maîtrise technique. Pourtant, dans la mesure où la relation de service est une relation sociale où une coopération des acteurs est attendu, ces aspects jouent un rôle déterminant en facilitant l'établissement de la confiance (Courpasson, 1995 ; Cusin, 2002, 2004, 2005). En dépit de la possible instrumentalisation des dimensions sociales de l'échange pour en masquer la réalité marchande, donner leur place à ces différentes composantes de la relation est pourtant un préalable indispensable pour pouvoir négocier et faire valoir ses compétences techniques et ses ressources économiques.

La qualité de la relation de service et donc de la transformation est alors par nature incertaine tant elle est dépendante de l'articulation délicate de compétences, d'intérêts commerciaux et de registres d'évaluation variés et subjectifs mais également légitimes. La question qui se pose alors aux prestataires bancaires est celle de l'articulation et de la pondération des différents modes de réduction de l'incertitude.

§3. Modalités de réduction de l'incertitude et exclusion bancaire

La relation de service par le copilotage qui la caractérise, paraît être le seul moyen de réduire l'incertitude qui porte sur la qualité de l'*outcome*. C'est en effet par la collaboration du banquier et de son client que la singularité de la demande du second peut être traduite en quasi-produits bancaires adaptés par le premier. Cependant, la qualité de cette collaboration est incertaine. Elle dépend de la qualité du jugement, des compétences techniques et des aptitudes relationnelles des différents acteurs, ainsi que de la structuration de la relation (existence potentielle de dissymétries, effets de l'encastrement social de la relation et diversité des registres de justification).

A. Arbitrage entre jugement et consolidation

Pour limiter la possibilité que le copilotage soit de mauvaise qualité, il est nécessaire que le prestataire définisse un cadre permettant à la relation de se développer de manière aussi harmonieuse que possible, notamment en laissant le temps nécessaire aux interactions pour que la confiance se manifeste. Malgré cela, il n'est pas possible d'éliminer l'incertitude dans la mesure où le client est un acteur à part entière du copilotage. Il peut dès lors être à l'origine de sa mauvaise qualité sans que les efforts du prestataire n'y puissent rien.

En raison du coût potentiel en temps et en personnel pour obtenir un copilotage de qualité, le prestataire est confronté au dilemme suivant : soit il investit dans un cadre qui permet la qualité du copilotage et donc la satisfaction du client, il fait alors primer la réduction de l'incertitude portant sur la qualité de l'*outcome* (rentabilité de la relation grâce à la fidélité du client) sur celle portant sur la qualité de l'*output* ; soit il privilégie la réduction de l'incertitude portant sur la qualité de l'*output* (la rentabilité de la transformation) au détriment de celle portant sur la qualité de l'*outcome*.

Nous avons vu précédemment que les modalités de réduction de l'incertitude que sont la consolidation et le jugement n'ont pas la même efficacité selon que l'on considère l'*output* ou l'*outcome*. Le choix est alors le suivant : si le prestataire privilégie la qualité de l'*outcome*, il lui faut recourir au *jugement* et donc investir dans une relation de service de qualité, s'il privilégie la qualité de l'*output*, il peut recourir à la consolidation qui permet de contourner une partie des incertitudes liées aux interactions. Plus que les tenants et aboutissants du choix de privilégier une modalité sur l'autre ou de les articuler qui sont analysés au sein du chapitre 7, ce sont les implications générales de ce choix sur l'apparition de difficultés bancaires qui nous intéressent ici.

B. Cercles vicieux et vertueux de la réduction de l'incertitude et rentabilité des clients

L'incertitude à laquelle fait face le prestataire est systématiquement liée à la rentabilité de la prestation, que l'on considère l'*output* ou l'*outcome*. En dépit de leurs liens, ces deux produits peuvent être considérés séparément. Contrairement aux postulats de l'économie bancaire, le fait que le client rembourse son crédit par exemple (*output*) n'équivaut pas à la satisfaction de son besoin (*outcome*). Le remboursement a pu se faire au prix de privations qui ont compromis l'équilibre futur du budget du client. Autrement dit, il est possible que l'*output* de la prestation soit de qualité pour le prestataire (rentabilité de la transformation) alors même que l'*outcome* pour le client ne l'est pas.

Dès lors, selon l'intérêt commercial que représente la fidélité des clients, le prestataire bancaire pourra privilégier la qualité de l'*output* sur celle de l'*outcome*, sans remettre en cause la rentabilité de la prestation. La priorité accordée à la qualité de l'un ou l'autre des produits de la prestation et les moyens de réduction de l'incertitude retenus en fonction, ont ainsi des effets sur l'apparition ou non de difficultés bancaires sources d'exclusion bancaire (schéma 8).

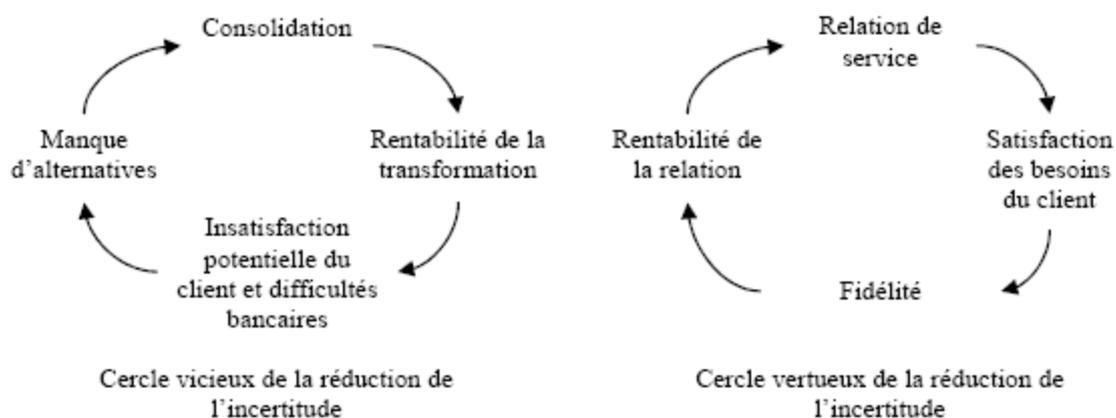


Schéma 8 : Cercles vicieux et vertueux de la réduction de l'incertitude

Source : Élaboration personnelle.

Dans la mesure où l'exclusion bancaire tient aux conséquences sociales des difficultés bancaires d'accès et d'usage que rencontrent les clients, elle peut être assimilée à la mauvaise qualité de leur *outcome* : les effets des quasi-produits proposés ou refusés ne permettent pas de satisfaire leurs besoins financiarisés. Bien que cela n'en épuise pas l'analyse, il apparaît que **le processus d'exclusion bancaire est fortement structuré par les modalités de réduction de l'incertitude retenues par le prestataire et la rentabilité supposée de la fidélité du client.**

Si fidéliser le client est considéré comme un objectif rentable, alors les intérêts du prestataire et du client convergent pour que soit mise en œuvre une relation de service permettant de réduire l'incertitude portant sur la qualité de l'*outcome*. Encore une fois, la survenue de difficultés bancaires reste possible néanmoins, elle est significativement réduite. À l'inverse, si le prestataire estime que cela n'est pas rentable, il privilégiera la consolidation. Elle lui permet de traiter l'incertitude comme un risque et de pouvoir mesurer la probabilité que les quasi-produits proposés le soient de manière rentable (qualité de l'*output* pour la banque). La réduction de l'incertitude sur l'*outcome* est alors de la seule responsabilité du client. À condition que sa situation ne soit pas trop complexe et que ses compétences bancaires soient suffisantes, celui-ci peut tout de même éviter le développement de difficultés bancaires... ce n'est cependant pas toujours le cas.

Conclusion du chapitre 6

Que ce soit relativement à la qualité du résultat (*outcome*) ou de la transformation (*output*), banquier et client évoluent dans un univers incertain. Il l'est d'ailleurs beaucoup plus que ne le laissent penser les modèles de l'économie bancaire qui ne considèrent que l'incertitude portant sur le remboursement du crédit et seulement au regard d'une de ses causes : le comportement potentiellement opportuniste du client. Grâce à l'application de notre grille de lecture en termes de prestation de services bancaires, il a été possible d'enrichir la compréhension de l'incertitude en considérant à la fois celle portant sur l'*output* et sur l'*outcome* et ainsi, l'inégale pertinence des différentes modalités de sa réduction (*judgement* et *consolidation*).

Ce chapitre a ainsi permis d'analyser de manière approfondie les avantages et limites de la relation de service pour réduire l'incertitude portant spécifiquement sur la qualité de

l'*outcome*. Par la collaboration qu'elle rend possible au travers du copilotage, elle permet aux acteurs de la prestation de s'ajuster en permanence et ainsi de saisir la singularité de la demande du client mais également d'intégrer les évolutions imprévues. La multiplicité des interactions conduit ainsi potentiellement à l'élaboration d'un cadre d'échange commun favorable aux échanges d'informations, à l'amélioration des capacités de jugement des acteurs et surtout à l'établissement d'une relation de confiance. Couplée à la consolidation, la relation de service peut donc favoriser l'acquisition d'information pour traiter l'incertitude comme un risque en en mesurant le niveau. **Mais elle présente l'avantage supplémentaire de véritablement réduire l'incertitude, c'est-à-dire de diminuer la potentialité que la prestation soit de mauvaise qualité, par ses effets sur les acteurs eux-mêmes.** Toutefois, son caractère relationnel est porteur de ses propres foyers d'incertitude affectant la qualité de l'*output*.

Mais à la différence des modèles de l'économie bancaire, notre grille de lecture fonde sur d'autres bases que l'opportunisme l'incertitude portant sur la qualité de l'*output*. Les hypothèses d'opportunisme et d'asymétrie d'information conduisent ces modèles à élaborer des procédures où les interactions n'ont plus leur place et ainsi à contourner l'incertitude sur l'*output*. La primauté est donc donnée à la consolidation au détriment du jugement. Pourtant, en s'appuyant sur Knight, il est possible d'expliquer l'incertitude par d'autres mécanismes que l'opportunisme. **Sans nier l'existence de comportements de ce type, c'est bien davantage l'hétérogénéité du jugement de chacun et l'inobservabilité de sa qualité qui expliquent l'incertitude comportementale.** Afin de la réduire, il importe d'accroître la qualité et l'intensité des interactions entre client et banquier qui composent la relation de service. C'est là toute la difficulté car il s'agit d'une relation de pouvoir : la collaboration entre le client et le banquier est avant tout une négociation et sa qualité dépend de ses éventuels déséquilibres qu'ils soient économiques, cognitifs, culturels ou sociaux.

Il apparaît ainsi que la prise en compte des différentes sources d'incertitude joue un rôle déterminant sur la structuration de la prestation de services bancaires et inversement. Le prestataire peut ainsi s'appuyer sur la relation de service et donc privilégier la qualité de l'*outcome* au détriment potentiel de l'*output* ou au contraire recourir à la consolidation avec une efficacité inverse. C'est en fonction de la rentabilité espérée de la fidélité du client que l'arbitrage entre l'une et l'autre (ou leur pondération lorsqu'elles sont articulées) est réalisée. **La conséquence en est, pour les clients dont la fidélité n'est pas un objectif rentable, de devoir réduire par eux-mêmes l'incertitude portant sur la qualité de l'*outcome* pour éviter le développement du processus d'exclusion bancaire.** À présent, il est nécessaire de voir dans quelle mesure notre grille d'analyse permet de comprendre les changements à l'œuvre au sein des banques de détail depuis la seconde guerre mondiale et ce au regard de la qualité de la prestation de services bancaires.

Chapitre 7. La modernisation ambivalente de la banque de détail

Introduction chapitre 7

La banque telle que nous la connaissons depuis le milieu des années 1980 est souvent qualifiée de « banque moderne » et d'« industrie bancaire ». Les deux sont

liées : modernisation et industrialisation sont implicitement prises pour synonymes. Cette équivalence est discutable.

Elisabeth Brun-Hurtado (2005) invite à la modération quant à l'utilisation du concept de « modernisation bancaire » souvent mobilisé par des chercheurs ou des consultants de manière excessive au regard des évolutions connues par la banque. En effet, cette dernière n'est pas figée. Elle s'adapte en permanence à son environnement de manière plus ou moins efficace et plus ou moins progressive. Au cours du XX^e siècle, Brun-Hurtado explique que deux phases de modernisation ont déjà eu lieu : la mise en place des institutions de régulation du secteur bancaire à la suite de la Seconde Guerre Mondiale et la bancarisation massive de la population et l'introduction de l'informatique au début des années 1960. Les évolutions observées à partir du milieu des années 1980 (la généralisation de l'outil informatique, la complexification et la diversification des produits proposés, l'intensification de la concurrence, etc.) peuvent-elles être considérées comme constituant la troisième phase de modernisation ?

à l'instar de David Courpasson (1995a et b, 2000), Brun-Hurtado répond par l'affirmative. Tous deux soulignent pour étayer leur réponse que ce n'est pas simplement le développement des technologies et de la concurrence qui permet de parler de modernisation bancaire, mais bien davantage les changements intervenus quant aux modes de régulation de l'activité bancaire. Ceci se développe au travers du rapport au marché de l'établissement de crédit, de l'organisation de son réseau commercial, ou des compétences de ses salariés – Brun-Hurtado insistant de plus sur la dimension internationale de ces changements. Si nous partageons leur constat, est-il pour autant légitime d'assimiler cette « modernisation » à une « industrialisation » de l'activité bancaire ?

Préalablement, il est nécessaire de préciser de ce dont il est question lorsque l'on parle d'industrialisation tant ce terme est chargé sémantiquement. Gadrey (1996) propose de définir la rationalisation industrielle ou industrialisation comme « *un processus au cours duquel une catégorie d'organisation n'appartenant pas au monde industriel tend à se rapprocher de ce dernier, au moins sur certains plans jugés significatifs* » (p. 309). Il est alors possible de reformuler notre interrogation précédente. La phase de modernisation bancaire ayant eu lieu depuis le milieu des années 1980 a-t-elle rapproché cette activité d'une activité industrielle sur des plans significatifs comme la nature du produit (un bien tangible), son mode de production (organisation mécaniste), et son mode d'évaluation (productivité et quantification) ?

Pour répondre à cette question, il est nécessaire de réinterroger les évolutions connues par la banque de détail ainsi que leurs enjeux mais cette fois en les confrontant à la question de l'incertitude. En effet, les caractéristiques de la prestation de services bancaires permettent de réduire celle portant sur la qualité de l'*output* ou de l'*outcome* selon qu'elles s'apparentent à une relation de service ou qu'elles empruntent aux méthodes de consolidation. **Ce chapitre entend donc comprendre dans quelle mesure la prise en compte de la maîtrise de l'incertitude éclaire plus complètement l'activité bancaire telle qu'elle est aujourd'hui, et d'en souligner les éléments de continuité et de rupture par rapport aux périodes précédentes.** Plus précisément, nous entendons mettre en question le bouleversement des logiques d'action à l'œuvre au sein des établissements bancaires. **Ce bouleversement s'apparente selon nous à un renouvellement du paradigme bancaire, où l'introduction concomitante du marketing et des nouvelles technologies de l'information aboutit à une « révolution quantitative » préférant la consolidation au jugement pour réduire l'incertitude.**

Dans ce but, il convient dans un premier temps d'analyser l'organisation de la banque de détail telle qu'elle existait depuis la Seconde Guerre mondiale jusqu'au tournant des années 1980. En effet, la relation bancaire s'y apparente à une relation de service mais elle montre ses limites avec la survenue de ce qu'il était convenu d'appeler alors la « crise économique ». C'est à ce moment-là que se produit selon nous un changement de paradigme au sein de l'activité bancaire (section 1).

Dans un second temps, nous analyserons les effets des outils de cette « révolution » (*scoring, datamining* et segmentation). Pour cela, nous nous pencherons sur le mode de rapport au marché privilégié (autrement dit le mode de réduction des incertitudes) mais également sur la définition de l'activité des banquiers et de leurs relations avec leur employeur. Cela nous permettra de montrer les limites de la quatrième phase de « modernisation bancaire » notamment en termes d'industrialisation de la prestation de services bancaires (section 2).

Section 1. De la banque traditionnelle à sa remise en cause

L'analyse du processus de financiarisation de la société française (chapitre 2) a largement montré la forte implication de l'État ou de l'Église dans la bancarisation de la population. Jusqu'au milieu des années 1980, l'activité bancaire en direction des particuliers est ainsi restée extrêmement marquée par des logiques et contraintes sociales. Cette prégnance de logiques qui n'étaient pas uniquement marchandes, a structuré le mode de production de la prestation de services bancaires au point qu'il se confonde avec l'idéal-type de la relation de service. Mais à partir du milieu des années 1980, cette structuration a été profondément remise en cause par les transformations de l'environnement économique. Cette évolution s'apparente à une transformation radicale des logiques à l'œuvre au sein de la banque de détail française.

Pour le comprendre, il importe de souligner en quoi la prestation de services bancaires peut-être assimilée à une relation de service jusqu'au milieu des années 1980 (§1), puis quels sont les éléments qui expliquent sa remise en cause (§2), avant de pouvoir mettre à jour en quoi, ce qu'il est convenu d'appeler la « modernisation bancaire », s'apparente avant tout à un changement de paradigme (§3).

§1. Une banque encadrée localement et socialement

La relation bancaire est inscrite dans des évolutions morales, sociales, techniques et légales. Il faut en tenir compte si l'on souhaite comprendre les déterminants des comportements des banquiers comme des clients.

A. L'activité bancaire perçue comme un service public par la population

Au début des années 1950, le secteur bancaire est sous le contrôle quasi-total de l'État de manière directe ou indirecte. Les établissements bancaires coopératifs ont été rationalisés et réorganisés au cours de l'entre-deux-guerres notamment en les dotant d'organes centraux placés sous sa tutelle, la Banque de France et les principales banques privées ont été nationalisées, et le Conseil national du crédit encadre la concurrence interbancaire afin de permettre le financement de la reconstruction du pays²³⁶. Lorsque débute la bancarisation de masse de la population au milieu des années 1960, la perception

²³⁶ Voir Chapitre 2.

des banques par les particuliers n'est donc pas celle d'un véritable commerce. Différents éléments entretiennent cette impression.

En dehors du rôle social croissant joué par les produits bancaires en raison de l'intensification de la financiarisation, la perception des établissements bancaires par la clientèle est également affectée par les caractéristiques de l'activité bancaire. Celle-ci est en effet peu soumise aux contraintes de rentabilité lorsqu'elle se développe en direction des particuliers. Dans la mesure où ces établissements tirent leur rentabilité de leur activité d'intermédiation, c'est-à-dire de l'emploi des ressources apportées par les ménages pour faire des crédits aux entreprises, ils sont largement ouverts à la population. Cela se traduit notamment par des produits extrêmement peu coûteux dont la gratuité du chèque est l'emblème, ainsi que par le développement massif des réseaux bancaires au point que l'on parle de « course aux guichets ». Cette perception de l'activité bancaire comme une activité pas tout à fait marchande est renforcée par la présence extrêmement forte de l'État qui garantit la stabilité du système, possède les principaux établissements non coopératifs, et contrôle les règles de la concurrence. L'encadrement des taux d'intérêt créditeurs et débiteurs en donne un bon exemple dans la mesure où, pour les clients, la rémunération de l'épargne et le prix du crédit sont fixés par l'État.

Ainsi, « l'évolution économique et sociale conduit à la bancarisation pour tous et fait entrer le "service public bancaire" dans l'univers des droits fondamentaux du consommateur et du citoyen » (Zollinger & Lamarque, 2004, p. 22). Cette confusion entre une certaine forme de service public et la dimension commerciale de l'activité bancaire s'explique également par le mode de relation entre le client et la banque.

B. Une relation bancaire de proximité

Face à l'accroissement considérable des opérations à traiter, certains métiers bancaires connaissent une transformation profonde (Gadrey, 1994a ; Brun-Hurtado, 2005). C'est notamment le cas des métiers administratifs qui consistent à enregistrer et contrôler les opérations bancaires réalisées. Pour faire face à ces nouveaux besoins, de grands centres administratifs se constituent et sont progressivement informatisés. La conception des produits est également concernée par cette rationalisation. Les banques développent une production de masse de quasi-produits à partir de systèmes centralisés, afin de réaliser autant que possible des économies d'échelle (Gadrey, 1994a, p. 31). Ce sont ces évolutions qui conduisent généralement à considérer que les années 1960 et 1970 correspondent à une première phase d'industrialisation de l'activité bancaire.

Il nous semble que cette lecture est abusive. L'industrialisation comprise comme recours à une production de masse de produits standardisés à l'aide d'une organisation mécaniste, ne peut s'appliquer à l'ensemble de l'activité bancaire. Elle est une réalité pour les activités de *back office* – celles que nous venons de décrire. En revanche, l'activité des banquiers en contact avec la clientèle, le *front office*, demande à être distinguée.

1. La conquête de la clientèle

Pour les établissements bancaires, l'objectif est de parvenir à bancariser les ménages afin de pouvoir utiliser leurs ressources peu coûteuses pour prêter aux entreprises. Cette bancarisation se réalise grâce aux implantations d'agences. En effet, les clients sont demandeurs de produits bancaires qui ne se distinguent que peu d'un réseau bancaire à un autre. Gagner des clients passe alors par une présence au plus près des ménages. La stratégie d'implantation des agences s'apparente à une forme de frénésie, avec pour

seul souci le « *quadrillage géographique le plus serré possible, sans étude de marché particulière* » (Zollinger & Lamarque, 2004, p. 23).

« *Chaque agence a pour mission de prospecter et de servir une clientèle qu'on va chercher de plus en plus près de son lieu de travail ou d'habitation* » (Grafmeyer, 1992, p. 93). Alors même qu'elle est à la périphérie de l'organisation, l'agence bancaire devient l'élément clef de la stratégie d'ensemble.

Cette proximité physique ou spatiale se double également d'une proximité relationnelle. Ce qui fait la différence, c'est l'insertion des banquiers dans le territoire local. Les personnels de l'agence ne sont pas spécialisés en fonction de catégories de clients mais en fonction des territoires et des affinités. En effet, les portefeuilles se constituent également par la qualité des relations humaines entretenues par le banquier avec ses clients *via* notamment le bouche-à-oreille. Dès lors, ce qui compte, c'est l'inscription du banquier dans le réseau social local et sa capacité à entretenir des relations facteurs de confiance et d'intérêt commun.

2. Les compétences – maisons

Ces compétences nécessaires à l'efficacité du banquier sont extrêmement liées à son ancrage local. Elles correspondent non seulement aux savoirs professionnels accumulés au fil des expériences et des interactions ainsi que grâce aux conseils reçus de la part des autres membres de l'agence, mais également à des « *savoirs sociaux locaux permettant l'insertion locale du banquier, son statut de notable, sa connaissance personnelle des individus* » (Courpasson, 1995b, p. 97). Ce sont ces compétences qui lui permettent d'adapter son langage, mais également de comprendre et d'évaluer les besoins de sa clientèle.

Afin de favoriser le développement de ces compétences, les politiques de recrutement et d'évolution professionnelle des banquiers sont adaptées. Ainsi, le recrutement se fait principalement sur le territoire de l'agence et par des réseaux d'interconnaissance familiaux et locaux. Le parcours professionnel privilégie la stabilité sur un territoire afin de ne pas détruire le réseau social construit par le banquier. De plus, le mode de progression au sein de l'organisation à partir du bas de l'échelle et parfois jusqu'au sommet de l'organisation, traduit la reconnaissance de l'amélioration des compétences du banquier par l'expérience (Grafmeyer, 1992 ; Courpasson, 1995a).

3. La relation de service comme mode de réduction des incertitudes

Cette description de la relation bancaire telle qu'elle s'établissait au cours des « Trente Glorieuses » entre les banquiers et la clientèle de particuliers correspond aux caractéristiques des relations de service et de l'économie de la qualité : « *La recherche de liens sociaux concrets durables avec des clients stables est beaucoup plus au cœur de son activité. Cordialité ou intimité dans la relation interpersonnelle, échange d'information voire de recommandations, participation à la vie locale du village ou du quartier visent à inscrire les relations commerciales dans un contexte stratégique d'échange social. Le partage d'intérêts entre banquier et client guide alors les choix économiques de chacun* » (Courpasson, 1995a, p. 10). C'est donc la qualité des interactions entre le banquier et sa clientèle qui, d'une part, améliore la qualité de son jugement permettant l'évaluation du niveau de risque et des besoins du client, et d'autre part, favorise l'émergence d'un langage et d'un intérêt communs.

Il importe d'ailleurs de souligner qu'il y a bien un « intérêt commun » à construire. En effet, le faible nombre de produits pourrait laisser penser que la prestation de services bancaires de l'époque ne comporte pas de copilotage. Pourtant, en dépit des contraintes réglementaires et administratives qui pèsent sur l'activité des banquiers en agence et la standardisation des quasi-produits, le copilotage est une réalité. Les banquiers sont là pour conseiller leurs clients d'autant plus que ceux-ci découvrent le fonctionnement de produits bancaires auxquels ils ne sont pas toujours familiarisés, qu'ils accèdent plus souvent à la propriété par le biais du crédit, et que la hausse de leurs revenus leur permet de développer des stratégies d'épargne. Tous ces recours aux produits bancaires correspondent à des besoins singuliers. Il n'existe pas de réponse unique. C'est pourquoi la possibilité²³⁷ de la négocier avec le banquier est une réalité et une nécessité. Elle est d'ailleurs facilitée par la faible pression commerciale qui pèse sur les banquiers, leur donnant une plus large latitude pour être de véritables conseillers, notamment lorsqu'il s'agit d'aider un client à résoudre les difficultés qu'il rencontre.

À l'aube des années 1980 qui modifieront en profondeur la nature de la prestation de services bancaires, il est possible de caractériser la prestation de services bancaires de la manière suivante :

- Elle n'est pas uniquement régulée par la logique marchande en raison de la structuration du secteur et de l'offre bancaire (omniprésence de l'État), de la faible pression commerciale qui pèse sur les banquiers, des valeurs à l'œuvre au sein de nombreux établissements (que ce soit La Poste, les Caisses d'épargne ou les établissements coopératifs) et de sa nature relationnelle. Il est possible de parler de véritable encastrement social de la banque qui se traduit notamment par une perception en termes de service public de la part d'une partie de la clientèle²³⁸.
- L'agence bancaire est le lieu où se collecte l'information nécessaire à l'évaluation du niveau de risque et des besoins du client, mais également, celui où sont distribués les quasi-produits bancaires.
- La connaissance bancaire est détenue par le banquier en agence. C'est lui qui est le lien entre le « marché » et l'organisation. Cette connaissance repose sur la qualité de son jugement et est donc de nature largement tacite et subjective.
- le « marché » est un « marché concret » (Courpasson, 1995a et b, 2000). Il est spatialement situé et socialement structuré. Les proximités sociales et relationnelles sont donc des facteurs essentiels d'efficacité.
- le mode de réduction de l'incertitude correspond donc à celui du « marché jugement » (Karpik, 1989).

§2. Évolution du contexte et remise en question de l'efficacité de l'organisation bancaire

Les années 1980 se caractérisent par trois grands chocs (sur la demande, la réglementation et la technologie) (Scialom, 1999) qui conduisent à une remise en cause profonde de la manière dont les banques considèrent leur activité de banque de détail. Ces trois chocs ou « trois D » (désintermédiation, déréglementation, décloisonnement) (Dressen & Roux-Rossi, 1996) traduisent un retrait de l'État à la fois comme acteur (les vagues de privatisations débutent en 1986) et comme régulateur (à partir de la loi bancaire de 1984 qui a pour

²³⁷ Nous insistons particulièrement sur le fait qu'il ne s'agit que d'une possibilité. En effet, le fait que la relation de service soit le principal moyen de réduction des incertitudes pesant sur la prestation de services bancaires ne signifie pas que les obstacles à sa qualité ne soient pas présents.

but de favoriser le développement de la concurrence). Cette loi supprime notamment la distinction banque de dépôt – banque d'affaire laissant la place au modèle de la « banque universelle », et met l'ensemble des établissements bancaires en concurrence bien que les établissements coopératifs conservent des avantages. Elle sera également suivie par la fin de l'encadrement du crédit en 1985-1986.

Ce retrait de l'État et cet accroissement de la concurrence se font dans un contexte économique délicat pour les banques. Leur modèle économique est fortement mis à mal à partir du début des années 1980 jusqu'au milieu des années 1990. Il nous semble possible de regrouper ces difficultés qui conduiront les banques à transformer leurs relations avec la clientèle de particuliers, en trois grands types.

A. Une exposition au risque non maîtrisée

La première difficulté concerne l'exposition au risque des banques. Alors que les « Trente Glorieuses » avaient été marquées par une croissance économique forte et stable favorable à l'activité bancaire, la crise de 1974 remet profondément en cause les performances de l'économie française. Les banques qui financent par le crédit les investissements des entreprises, se trouvent confrontées à la montée des risques industriels dès le début des années 1980 (Grafmeyer, 1992). Elles doivent non seulement faire face aux pertes constatées (les prêts qui ne seront pas honorés par des entreprises mises en faillite), mais également aux « créances douteuses » (les prêts dont le niveau de risque élevé suppose des provisions importantes d'avoirs bancaires en prévision d'une défaillance des emprunteurs ce qui grève les résultats des banques). Ces difficultés qui affectent principalement les banques commerciales²³⁹, se poursuivront jusqu'au milieu des années 1990 en raison des crédits accordés aux PME et de la faible croissance économique dans son ensemble.

À ces difficultés du secteur productif, il faut ajouter celles issues de l'éclatement de la bulle spéculative immobilière au début des années 1990. De 1991 à 1995, le prix moyen du mètre carré à Paris passe ainsi de 22 000 à 17 294 francs et les transactions à Paris et dans la petite couronne chutent de 19 % (Dressen & Roux-Rossi, 1996). Ce sont cette fois les banques publiques et semi-publiques qui sont le plus exposées²⁴⁰.

La maîtrise des risques de la part des banques est donc fortement prise en défaut ce qui affecte évidemment très durement leurs résultats. De 1992 à 1995, les banques françaises ont provisionné 120 milliards de francs au titre de l'immobilier et le double au titre des crédits aux PME (Dressen & Roux-Rossi, 1996).

B. La remise en cause de leur cœur de métier : l'intermédiation

Pour légitimer l'adoption d'une grille de lecture en termes de prestation de services bancaires, nous avons fait le constat que l'activité d'intermédiation n'était plus aujourd'hui

²³⁹ « En 1992, les profits ont chuté de 60 % par rapport à l'année précédente (1,5 milliard de pertes dans les banques AFB). Pour la première fois depuis la Libération, cette année-là, les banques françaises ont perdu de l'argent. En 1993, les pertes se sont élevées à 10,1 milliards de francs. En 1994, le PNB des banques AFB a diminué de 5,4 %, et, encore de 10 % en 1995 (néanmoins leurs comptes se sont redressés cette année-là, on ne l'a appris qu'en 1996) » (Dressen & Roux-Rossi, 1996, p. 16).

²⁴⁰ « Les encours de crédits aux professionnels de l'immobilier à fin 1992 atteignaient au total 371 % des fonds propres au Comptoir des entrepreneurs, 574 % à l'UIC et 89 % au Crédit foncier de France. Quant à leur fraction douteuse non provisionnée, elle représentait 21 % des fonds propres au Crédit lyonnais, 119 % au Comptoir des entrepreneurs, 73 % à l'UIC, alors que le même ratio était inférieur à 10 % pour la BNP, la Société Générale, le Crédit agricole, Paribas et n'était que de 13 % pour Suez » (Haut Conseil du secteur financier public et semi-public, 2001, p. 26).

au cœur de la rentabilité des banques (Chapitre 5). Elle l'était encore en 1985-1986, représentant 70 % des revenus des banques (le reste provenant à parts égales des facturations de services aux entreprises et aux particuliers, et des recettes tirées des activités de marché) (Dressen & Roux-Rossi, 1996). Cependant, les premiers effets de la désintermédiation²⁴¹ se sont fait sentir sur le résultat des banques à cette époque et ont entraîné une modification profonde de leur activité.

Les entreprises de grande taille ont été les premières à moins recourir au crédit pour se financer et davantage aux marchés financiers (les financements désintermédiés passent de 334,6 milliards de francs en 1988 à 635,3 milliards en 1994) et à l'autofinancement, les entreprises constituant « *des « matelas de sécurité » allant parfois jusqu'à 135 % de leurs besoins* » (Dressen & Roux-Rossi, 1996, p. 25). Cependant, les pratiques des particuliers ont également été marquées par la désintermédiation, leur épargne s'orientant vers des placements financiers tant à court terme qu'à moyen et long terme rendus très attrayants par l'évolution des taux, l'envol des cours de bourse, mais aussi par la législation (Grafmeyer, 1992).

Cette évolution de la demande des clients résulte ainsi du nouveau mode de régulation du secteur bancaire. Non seulement les clients sont moins nombreux à consommer les produits bancaires permettant l'intermédiation, mais, de plus, la rentabilité de ces opérations est elle-même remise en cause. Associée à la fin de l'encadrement des taux d'intérêt, « *la désinflation compétitive s'accompagne d'une décélération des taux d'intérêt, ce qui amoindrit notablement l'avantage que les banques tiraient de la non rémunération des dépôts à vue* » (Grafmeyer, 1992, p. 96). Il faut ajouter à cela que l'accroissement de la concurrence exerce des effets différents sur les taux débiteurs et créditeurs. Ainsi, les taux auxquels les banques prêtent, baissent plus rapidement que ceux auxquels elles rémunèrent leurs ressources, au point que l'épargne, y compris liquide, bénéficie de taux d'intérêt réels positifs.

La rentabilité de l'activité d'intermédiation est donc profondément remise en cause. Cela ne peut que conduire les banques à réinterroger leurs relations avec la clientèle de particuliers, dans la mesure où cette dernière avait principalement pour raison d'être de fournir des ressources à très bas prix destinées à permettre les opérations de crédit.

C. La fin de la course au guichet

Jusqu'alors, la concurrence bancaire qui s'exerçait sur la clientèle de particuliers, avait pris la forme d'une « course au guichet ». L'objectif était principalement de voir ses clients ouvrir un compte de dépôt ou d'épargne afin de disposer de leurs ressources et pourquoi pas de leur octroyer un crédit. Pour cela, la proximité était l'élément clef. Le maillage territorial s'est ainsi développé en France au point que la question d'une « surbanancarisation » ou d'un surdimensionnement de l'offre bancaire vienne même à être posée. En effet, en 1996, la France compte 439 guichets par million d'habitants contre 314 au Royaume-Uni, 312

²⁴¹ La désintermédiation correspond au recours croissant aux marchés financiers, résulte de la hausse de la demande de produits dérivés pour faire face à la variabilité des taux de change et d'intérêt, de la baisse des coûts de transaction des opérations financières grâce aux nouvelles technologies de l'information et de l'entrée de nouveaux acteurs financiers suite à la déréglementation (Scialom, 1999).

aux États-Unis, mais 600 en Allemagne, occupant le sixième rang des pays industrialisés (Dressen & Roux-Rossi, 1996)²⁴².

Le nombre global d'agences tend à se stabiliser (Pastré, 2006) et certains réseaux choisissent même de fermer leurs petites agences (Grafmeyer, 1992). Cela s'explique également par le ralentissement de la croissance de ce marché. En effet, en 1984, 92 % des ménages disposent d'un compte de dépôt ou d'épargne et un nombre croissant d'entre eux est même multibancarisé. Dans la mesure où la conquête de nouveaux clients ne peut plus s'exercer qu'en direction des jeunes ou au détriment des concurrents, il devient indispensable pour chaque établissement de s'intéresser à la valorisation de sa propre clientèle. Ainsi, « *la compétition par les prix et par la qualité des prestations prend la relève de la concurrence par la localisation des agences* » (Grafmeyer, 1992, p. 103).

Cet intérêt porté à la satisfaction de la clientèle est également nécessaire en raison de l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché bancaire à la faveur de la dérégulation. Ainsi, les enseignes de la grande distribution ou les établissements spécialisés de crédit deviennent des concurrents sérieux, et ce d'autant plus lorsqu'ils unissent leurs compétences. En effet, « *les cartes privatives de paiement (genre Cofinoga, Cetelem, etc.) visaient au départ à fidéliser la clientèle, mais elles concurrencent désormais les cartes bancaires à un moindre coût de fonctionnement* » (Dressen & Roux-Rossi, 1996, p. 24).

En raison de ces nouvelles contraintes, les établissements bancaires passent donc d'un rapport à la clientèle de particuliers où la rentabilité était considérée uniquement sur la masse, et découlait de l'activité d'intermédiation, à un rapport où il convient de rentabiliser chaque relation établie par la vente de produit et la facturation de commissions. La clientèle de particuliers est alors considérée comme une source de profit en elle-même dont il convient de satisfaire les besoins et ce de manière rentable. C'est toute l'organisation bancaire qui va être remise en cause par ce changement stratégique. Cette évolution correspond à une profonde transformation du paradigme de l'activité bancaire prenant appui sur l'essor des nouvelles technologies de l'information.

§3. Une transformation du paradigme bancaire

La situation nouvelle du secteur bancaire va se traduire par deux principales conséquences. La première est la restructuration du secteur bancaire afin de réaliser des économies d'échelle. Le nombre d'établissements de crédit passe ainsi de 2 152 en 1987 à 880 en 2004. Cela tient à la fois aux fusions au sein des réseaux coopératifs²⁴³ et aux prises de contrôle de certains réseaux par d'autres dans le but de rationaliser leur maillage territorial²⁴⁴.

La seconde conséquence concerne les emplois bancaires. En 1978, le rapport Nora-Minc redoute ainsi que ce secteur ne devienne la « sidérurgie de demain ». Bien que la réduction des emplois bancaires soit une réalité, elle reste limitée. Le nombre d'employés de banque passe de 434 510 en 1987 à 409 041 en 2000 (Brun-Hurtado, 2005). Toutefois,

²⁴² À titre de comparaison, nous avons réalisé un calcul similaire à partir des chiffres de l'OCDE disponibles pour 2005 : la France comptait 444 guichets par million d'habitants, le Royaume-Uni 195, les États-Unis 272 et l'Allemagne 534. La France est ainsi le seul pays où le nombre de guichets bancaires se soit accru.

²⁴³ De 1985 à 2005, les Caisses d'épargne passent de 468 caisses régionales à 30, le Crédit Agricole de 95 à 41 et les Banques populaires de 42 à 20 (Pastré, 2006).

²⁴⁴ La BNP prend le contrôle de la Banque de Bretagne en 1989, le CCF de la Banque de Savoie (1993), de la banque Dupuy de Parseval (1995), de la Société marseillaise de crédit (1998) et de la Banque Hervet (2001), et la Société Générale celui du Crédit du Nord en 1997 (Pastré, 2006).

et c'est ce qui explique la réduction limitée de leur nombre, les emplois bancaires ont connu une redéfinition en profondeur avec un fort développement de la dimension commerciale et de la performance individuelle (Gafmeyer, 1992 ; Courpasson, 1995a & b, 2000 ; Dressen & Roux-Rossi, 1996 ; Brun-Hurtado, 2005 ; Pastré 2006).

Ces évolutions font l'objet de différents types d'explications. Selon nous, elles résultent d'une transformation fondamentale du paradigme bancaire.

A. Les multiples mobiles des réponses choisies aux nouvelles contraintes

Face à l'accroissement de la concurrence, les banques de détail n'ont donc d'autre choix que de rationaliser leur organisation dans le but de réduire leur coefficient d'exploitation²⁴⁵. Cela passe par une réduction des coûts grâce à une organisation plus efficiente mais également par une augmentation du produit net bancaire (PNB) grâce à une politique commerciale plus offensive. Cette recherche de réduction du coefficient d'exploitation et donc d'amélioration de la rentabilité de l'activité bancaire de détail, est également accrue par les exigences des actionnaires pesant sur les banques privatisées à partir de 1986.

Différentes grilles de lecture permettent d'analyser les modalités de ces évolutions à l'œuvre à partir du milieu des années 80. Certaines se centrent sur l'augmentation de l'efficacité organisationnelle notamment en s'intéressant à la flexibilisation du marché du travail et aux modifications de la gestion des ressources humaines²⁴⁶. D'autres s'intéressent au changement culturel que connaît l'activité bancaire avec un recentrage sur la vente et le service (Halford & Savage, 1995)²⁴⁷. Une illustration en est donnée par le discours sur le « client roi » : ce serait la satisfaction des désirs du client par la vente de produits érigée en finalité, qui serait l'alpha et l'oméga de l'entreprise (sa raison d'être, la justification de son mode d'organisation, etc.). Cette rhétorique se retrouve même dans les administrations où l'on parle de « *modernisation par l'utilisateur* » (Weller 1998a, b)²⁴⁸. Cependant, la grille de lecture qui nous paraît la plus pertinente pour comprendre l'évolution de la nature de la prestation de services bancaires, analyse la place centrale donnée au marketing dans l'organisation bancaire (Knights *et al.*, 1994 ; Leyshon & Thrift, 1999).

B. Le discours marketing comme nouveau dogme

Chacune de ces trois grilles de lecture se concentre sur un élément qui est évidemment en relation étroite avec les deux autres. La place croissante du marketing est allée de pair avec les objectifs d'amélioration de l'efficacité organisationnelle et la tentative d'inculquer une culture de la vente à chaque membre de l'organisation. Toutefois, privilégier la troisième grille de lecture présente à nos yeux deux avantages inestimables.

Le premier est que cela permet de comprendre comment les évolutions organisationnelles et culturelles influent sur la nature de la prestation. En considérant l'acte

²⁴⁵ Rapport entre les coûts d'exploitation et le produit net bancaire (PNB).

²⁴⁶ Le mode de recrutement des salariés bancaires passe d'un recrutement privilégiant la proximité et l'interconnaissance, c'est-à-dire le réseau social, à un recrutement davantage basé sur le type de formation (commerciale de préférence) et le niveau de diplôme (bac+2 en général) (Grafmeyer, 1992 ; Brun-Hurtado, 2005).

²⁴⁷ Il est intéressant de noter que ce changement culturel s'accompagne d'une féminisation des emplois dans les réseaux bancaires, les femmes étant jugées plus efficaces pour vendre des produits, féminisation forte au Royaume-Uni (Halford & Savage, 1995) et plus limitée en France (Brun-Hurtado, 2005).

²⁴⁸ Concernant cette problématique et pour une comparaison entre l'évolution des services bancaires de La Poste et d'une mairie d'arrondissement de Lyon voir Gloukoviezoff et Tinel (2004).

de vente, et plus largement la prestation de services bancaires, comme l'aboutissement d'un processus complexe d'évaluation et de communication avec les clients, il est possible de mettre en lumière de quelles manières l'organisation corsete la relation qui s'établit entre le banquier et le client. La place croissante du marketing conduit à transformer le mode de connaissance et de mise en relation de l'entreprise et de ses salariés avec la clientèle.

Le second avantage tient au fait que le discours marketing s'articule très directement avec le troisième choc auquel sont confrontées les banques : le choc technologique. Ces nouvelles technologies de l'information – aussi efficaces soient-elles – ne sont que des outils. Leur influence sur la nature de la prestation de services bancaires n'est pas prédéterminée. C'est le discours marketing qui leur donne sens.

Ainsi, « parler d'un "impact" du progrès technique sur le devenir des banques ne signifie pas pour autant que les mutations technologiques se soient imposées à elles comme des événements purement extérieurs » (Grafmeyer, 1992, p. 100). Les banques ne sont pas simplement victimes des progrès de l'informatique qui rendent notamment possible le développement des marchés financiers et la désintermédiation. Elles en sont également des acteurs majeurs tant ces nouveaux outils leur ouvrent des perspectives pour atteindre leurs principaux objectifs fixés par le discours marketing.

Mais quel est donc ce « discours marketing » ? Leyshon et Thrift (1999) expliquent que « *this marketing discourse has made firms more attentive to the supposed financial "needs" of consumers. Those firms which best attend to such need will therefore be the most successful, "because in competitive markets where 'sovereign' consumers can make informed 'choices', those companies which respond to 'needs' will necessarily be profitable as a result" (Knights et al., 1994 : 43) » (p. 349)²⁴⁹.*

L'efficacité économique des établissements bancaires dépend donc de leur faculté à définir précisément quels sont les besoins de consommateurs théoriquement correctement informés et privilégiant les prestataires qui leur apportent des réponses adaptées. Les technologies de l'information jouent ici un double rôle. D'un côté, elles doivent permettre aux experts du marketing de définir ces besoins à partir de l'analyse des informations rassemblées dans les bases de données des banques. De l'autre, elles en assurent la distribution (par le biais d'automates ou d'Internet par exemple) ou le bon fonctionnement (les systèmes centralisés de gestion des opérations bancaires). De plus, et c'est là un point essentiel, de la même manière qu'elles permettent d'évaluer les besoins des clients, elles sont également censées résoudre une difficulté spécifique à l'activité bancaire : l'évaluation du risque du client.

En d'autres termes, les technologies de l'information doivent permettre aux experts du marketing de segmenter les clients en fonction de leurs besoins préalablement définis et de leur niveau de risque anticipé, pour que la banque puisse leur proposer une prestation de services économiquement performante.

La place donnée à ces technologies et donc aux connaissances codifiées est extrêmement forte au sein du secteur bancaire, ce qui le distingue d'autres secteurs économiques. En effet, l'intérêt pour la « connaissance » et son management est généralement lié à d'autres concepts managériaux comme l'apprentissage et les savoirs tacites. Dans le cadre bancaire, le pouvoir d'expertise est censé découler de la qualité des programmes informatiques analysant les bases de données. Ainsi, Yves Grafmeyer (1992), à la suite d'entretiens réalisés à la fin des années 1980, note que « *les informaticiens sont*

²⁴⁹ Pour un aperçu du discours marketing en France, voir Tournois (1989), Zollinger (1992), Badoc *et al.* (2000), Badoc (2004), Zollinger et Lamarque (2004), et Lafitte (2005).

plutôt enclins à considérer que le réseau commercial est surtout chargé d'écouler auprès de la clientèle les produits de l'activité bancaire. Ils lui reconnaissent certes un rôle important et conviennent de la nécessité d'une concertation, puisque, comme dit l'un d'entre eux, "il faut bien que nous vendions notre camelote". Mais c'est bien le centre administratif qu'ils voient au cœur de cette fonction de production, et c'est à eux plus particulièrement qu'il incombe de l'optimiser, en liaison avec les dirigeants de l'entreprise » (p. 132).

C. La « révolution quantitative »

Cette place donnée à la connaissance codifiée conduit Leyshon et Thrift (1999) à faire du discours marketing un élément clef de ce qu'ils qualifient de « révolution quantitative » de la banque de détail. Ils la comparent d'ailleurs avec celle qui sévit à partir de la fin des années 1970 au sein de nombreuses disciplines académiques. À l'instar de ce qui s'est fait dans le monde académique, la transformation qui a eu lieu dans la banque de détail a supposé d'abandonner certaines conceptualisations passées (dans le cas de la banque de détail, il s'agit de la connaissance tacite du banquier en contact avec le marché compris comme un territoire avec ses spécificités) afin de permettre la mesure et la prédiction universelle des comportements sociaux. « *Moreover, both movements share a strong attachment to positivism and a belief in the power of predictive science* » (Leyshon & Thrift, 1999, p. 451).

La comparaison des hypothèses du discours marketing et celles des modèles de l'économie bancaire permet de confirmer leur proximité. Tout d'abord, la consommation a pour but la satisfaction de besoins qu'il est possible de saisir *a priori*. Autrement dit, la réponse à ces besoins peut être définie objectivement par le prestataire à l'instar du crédit considéré comme un produit dont la nature n'est pas source d'incertitude. Ensuite, la consommation est considérée comme un acte rationnel de la part d'un client souverain et correctement informé. De la même manière, l'emprunteur est vu comme capable d'évaluer correctement son niveau de risque et donc ses besoins ; seule la banque est victime d'une asymétrie d'information. Enfin, que ce soit pour définir le besoin à satisfaire ou le niveau de risque du client, ce sont les technologies de l'information qui sont censées apporter la réponse, autrement dit, la consolidation des modèles de l'économie bancaire.

Une autre similitude soulignée par les auteurs est que cette transformation est portée tant dans les disciplines académiques que dans les banques par une nouvelle génération de chercheurs ou de banquiers. Dans le cas de la banque, ces « hérauts » de l'analyse de données sont généralement recrutés à des postes élevés au centre de l'organisation sans avoir travaillé au préalable dans les agences, ni suivi les formes d'apprentissage et de progression jusqu'alors à l'œuvre dans les banques françaises (Grafmeyer, 1992 ; Dressen & Roux-Rossi, 1996 ; Brun-Hurtado, 2005). Ils se montrent le plus souvent très critiques à l'égard de l'organisation bancaire existante et soutiennent fortement sa rationalisation par l'introduction de ces nouvelles technologies.

Il a semblé important d'insister sur le rôle joué par le discours marketing ainsi que sur ses connexions avec l'économie bancaire afin de souligner que **la transformation des caractéristiques de la prestation de services bancaires n'est pas le fruit d'une évolution naturelle mais de choix stratégiques**. À côté de leur efficacité au regard des objectifs fixés, la sélection de ces choix organisationnels ainsi que leur maintien ou remise en cause subissent l'influence du discours marketing complété par celui académique. Le discours marketing place au cœur de sa rhétorique la satisfaction des besoins du client quand, parallèlement, les modèles de l'économie bancaire légitiment théoriquement le recours aux technologies de l'information pour réduire l'incertitude (consolidation), autrement dit la forme de la prestation de services bancaires. Ainsi, ce discours influence en

amont les choix organisationnels retenus et en aval, il en favorise l'acceptation en réduisant les résistances éventuelles des salariés, des clients ou des pouvoirs publics.

Pourtant, une hypothèse essentielle est passée sous silence : les seuls besoins qui seront satisfaits par les banques sont ceux que les nouvelles caractéristiques de la prestation de services bancaires permettront de satisfaire de manière rentable pour l'entreprise.

Section 2. Une « modernisation bancaire » sous contrainte de rentabilité

La « modernisation bancaire » est censée accroître l'efficacité des banques pour attirer, sélectionner et fidéliser leurs clients (Cusin, 2002, 2005 ; Zollinger & Lamarque, 2004). Cela passe par l'introduction massive des outils informatiques qui définissent le niveau de risque et les besoins des clients en analysant les informations détenues dans les bases de données de la banque. Parallèlement à la satisfaction du client, ce nouveau rapport au marché doit aussi et surtout accroître la rentabilité des relations nouées. Le client est un capital qu'il faut faire fructifier. L'introduction des outils informatiques est cependant loin d'être neutre.

Elle bouleverse les modalités de relation avec le marché : les banquiers n'interviennent plus sur des « marchés concrets » mais des « marchés segments » (§1). De plus, elle se traduit par un déplacement du pouvoir depuis la périphérie de l'organisation jusqu'en son cœur, dans la mesure où l'action des banquiers en agence est à présent étroitement contrôlée par les responsables de l'organisation (§2). Toutefois, en raison de la nature de la prestation de services bancaires et plus précisément de la coprésence d'une incertitude sur la qualité de l'*output* et de l'*outcome*, cette modernisation rencontre des limites qui empêchent de l'assimiler à une industrialisation (§3).

§1. Du « marché concret » au « marché segment »

La concurrence entre les établissements bancaires et l'intensification du processus de financiarisation ont conduit à bancariser une population aux situations et besoins de plus en plus hétérogènes. Cet élargissement de la base sociale de l'activité bancaire de détail et la compétition de plus en plus intense que se livrent les banques ont eu un coût élevé (notamment en termes d'exposition aux risques), alors même que la contrainte de rentabilité se faisait plus forte. Cette situation s'est traduite par la mise en accusation de l'efficacité du mode de relation entretenu avec le client basé sur la proximité relationnelle, c'est-à-dire la relation de service.

A. La mise en accusation de la relation de service

Trois principales carences de la méthode qui privilégie l'entretien entre le client et le banquier, sont recensées (Leyshon & Thrift, 1999). La première est qu'il s'agit d'un système faillible – il engendre un nombre trop élevé d'impayés²⁵⁰ – alors qu'il est coûteux pour l'entreprise²⁵¹ car extrêmement consommateur de temps de « main d'œuvre ».

²⁵⁰ Le mode de contrôle du risque qui était en grande partie à la charge de l'État (au travers de la fixation des taux d'intérêt créditeur et débiteur notamment) s'est durci à partir des années 1970 (Chapitre 2). Les règles prudentielles qui correspondent au provisionnement de fonds pour faire face aux risques de crédit et de marché, sont ainsi un facteur qui pénalise le résultat des banques qui ne parviennent pas à maîtriser leur exposition aux risques. Le ratio Cooke (Bâle I) était au cœur de ce système (depuis 1988 pour les risques de crédit et 1995 pour ceux de marché) ; il est aujourd'hui progressivement remplacé par le ratio Mac Donough (Bâle II).

La deuxième tient à la dépendance de l'ensemble de l'organisation à la qualité du jugement individuel des banquiers en agence, alors même que l'évaluation de celle-ci est particulièrement difficile pour les responsables de l'organisation²⁵². Elle peut en effet être affectée par le caractère relationnel de l'activité bancaire. La proximité et les liens de confiance que le banquier entretient avec ses clients sont suspectés de le conduire à perdre son objectivité et à prendre des décisions sous influence « affective ». Mais cette qualité peut également se dégrader en raison des difficultés des banquiers à intégrer rapidement l'évolution des besoins et risques de la clientèle, liée notamment à la fin de la période de forte croissance des « Trente Glorieuses ».

La troisième faiblesse tient au fait que les mauvaises évaluations du niveau de risque du client sont généralement causées par le fait que les banquiers sont en moyenne insuffisamment exposés aux demandes inhabituelles. Si ce savoir n'est pas détenu individuellement, il existe au sein de l'organisation considérée dans son ensemble, cependant il est difficile à partager avec l'ensemble des banquiers.

La réponse des banques à ces critiques a été de se tourner vers les nouvelles technologies de l'information afin de rationaliser les relations avec les clients. Elles étaient d'ailleurs déjà largement présentes au sein des banques, mais cantonnées jusqu'à présent à la gestion des transactions et aux opérations administratives, c'est-à-dire au *back office*. C'est à cette époque que se constituent les « usines » correspondant aux centres informatiques qui regroupent une grande partie de l'activité administrative jusqu'alors dévolue aux agences²⁵³. Elles vont rapidement élargir leur domaine d'influence en étant étendues aux modalités de relation avec la clientèle, modifiant ainsi les différentes facettes de la relation de service.

B. Les modifications des modes de coproduction

L'introduction des nouvelles technologies conduit tout d'abord à élargir considérablement le champ d'intervention du client dans la production de la prestation. C'est donc la coproduction qui est affectée.

Ces modifications prennent la forme du développement du *self-service* et concernent différentes opérations que le client est censé pouvoir effectuer sans l'intervention du banquier. Il s'agit des dépôts et retraits d'espèces, dépôts de chèques, virements, consultation de la situation et des mouvements sur le ou les compte(s) détenu(s). Ces opérations sont réalisées par le biais des automates bancaires (DAB et GAB)²⁵⁴, mais également par le recours à d'autres canaux de distribution dont la banque à distance (par Internet). C'est le développement de la banque « multi-canal » où différentes catégories d'opérations sont rendues accessibles par des canaux différents.

²⁵¹ Les conditions salariales sont relativement avantageuses dans la banque de l'époque (Dressen & Roux-Rossi, 1996 ; Brun-Hurtado, 2005) et l'hétérogénéité des portefeuilles des banquiers conduit certains d'entre eux dont le salaire a augmenté avec l'ancienneté à consacrer un temps très coûteux pour l'entreprise à des clients qui ne rapporteront que très peu voire même pas du tout à l'entreprise.

²⁵² Difficulté accrue par le fait qu'une partie du personnel jusque là affectée aux tâches administratives, va devoir se consacrer à l'activité commerciale.

²⁵³ Nous ne développons pas ce point dans cette thèse. Pour plus d'informations, voir Grafmeyer (1992), Dressen et Roux-Rossi (1996), Brun-Hurtado (2005) et Pastré (2006).

²⁵⁴ Distributeur automatique de billets (DAB) et guichet automatique de banque (GAB).

Le développement du *self-service* permet aux banques de faire des économies considérables dans la mesure où ces opérations simples jusqu'alors réalisées gratuitement par les banquiers au guichet le sont à présent directement par les clients. Ces évolutions répondent également à une demande des clients qui y voient un gain de temps significatif. En revanche, elles affectent la qualité du résultat de la prestation.

Le recours au *self-service* supprime en effet de nombreuses interactions opérationnelles entre clients et banquiers. Ces dernières, par les échanges sociaux qu'elles supposent, engendrent différents facteurs positifs pour la qualité de la prestation. Ce sont ainsi autant d'opportunités d'échanges d'information entre le banquier et le client (sur l'évolution de la situation de la personne ou sur les nouveaux produits proposés par la banque) et d'occasions d'établir ou d'entretenir des relations de confiance qui disparaissent.

Implicitement, l'automatisation repose sur l'hypothèse que les opérations concernées ne font l'objet d'aucune incertitude pour les clients. Non seulement ceux-ci sont supposés maîtriser et avoir confiance dans les outils automatisés à leur disposition, mais, de plus, ils sont censés n'avoir aucun besoin d'information ou de conseil sur les conséquences potentielles de ces opérations sur la qualité du résultat de la prestation. L'hétérogénéité de la clientèle bancaire met à mal cette hypothèse.

C. Un copilotage encadré

Si la suppression des interactions opérationnelles n'est pas perçue comme un problème du point de vue de la banque, c'est parce que la nature de la connaissance mobilisée pour évaluer le niveau de risque et les besoins du client a évolué. Alors que le rapport de la banque au marché se faisait jusqu'à présent par l'intermédiaire du banquier et de sa connaissance personnelle du territoire et de ses populations, ce sont désormais les bases de données regroupant les informations sur les clients et leur analyse par les systèmes de *scoring* et de *datamining*²⁵⁵ qui prennent le relais (encadré 35). On passe d'une relation avec des « *marchés concrets* » à une relation avec des « *segments de marché* » (Courpasson, 1995a, b).

Encadré 35 : Les méthodes de *scoring*

Le *scoring* consiste à donner des notes (des scores) de risque aux clients potentiels. Ces scores créent des seuils en fonction desquels le produit sollicité (un crédit par exemple) est accordé ou non. Ils se fondent sur l'analyse de réponses à des questionnaires, réponses auxquelles sont attribuées des points en fonction des comportements de crédit passés de clients ayant les mêmes caractéristiques. Les informations prises en compte sont celles disponibles sur le client. En France, où il n'existe pas de centralisation des données financières sur les consommateurs (« fichier positif »), les banques utilisent les informations déclaratives du client, les éléments issus du FICP et FCC (« fichiers négatifs ») et, lorsqu'il s'agit d'un client avec lequel des relations ont déjà été entretenues, l'historique du fonctionnement des produits dont il avait ou a encore la possession. La CNIL interdit de prendre en compte des éléments jugés discriminatoires comme la religion, la couleur de peau ou les préférences sexuelles. Ce qui compte pour avoir un bon score est avant tout la stabilité : l'ancienneté dans le logement, la banque et le travail, mais également le nombre d'enfants. Les principaux critères pris en compte sont – pour les particuliers – : la

²⁵⁵ Littéralement « forage de données », le *datamining* correspond à l'exploitation des bases de données. Les logiciels consacrés à cette fonction croisent l'ensemble des informations contenues dans ces bases, ce qui peut conduire à mettre en évidence des éléments jusqu'alors non perçus, et ainsi d'affiner les définitions des profils de clients.

situation financière de l'emprunteur (niveau, nature et régularité des revenus, existence d'un patrimoine, etc.), sa situation professionnelle (nature de l'emploi, stabilité, etc.), des critères sociaux (marié(e) ou célibataire, taille du ménage, lieu de résidence, etc.). Deux types de *scoring* existent. Le premier type est appelé « *scoring* souverain » ou « pré-score ». Il tente d'évaluer a priori le niveau de risque d'un client en comparant ses caractéristiques socioéconomiques ainsi que sa situation financière à celles d'autres situations dont le niveau de risque a été constaté. Ce *scoring* est principalement utilisé pour l'octroi de crédits *revolving* par les établissements de crédit spécialisés. Le second type de *scoring* est le « *scoring* d'aide à la décision » ou « *scoring* comportemental ». Il se base sur les informations dont dispose l'organisation dans ses bases de données sur un client afin d'évaluer son niveau de risque (en complément des pré-scores) mais également son profil de consommation et donc ses besoins à satisfaire ainsi que sa rentabilité actuelle et potentielle (sa *life-time value*). Ce second type de *scoring* qui s'appuie sur le datamining, suppose d'avoir des bases de données alimentées par une relation de long terme avec le client. Il est donc très présent dans les banques de détail.

Les logiciels experts permettent la sélection de la clientèle et son découpage en segments²⁵⁶. C'est à partir de ces segments qu'est défini le niveau de prestation censé assurer la rentabilité de la relation établie et donc la satisfaction du client, comme l'explique le discours marketing. Les décisions du banquier quant aux réponses qu'il apporte aux demandes de sa clientèle ou aux propositions qu'il peut leur faire, s'appuient sur l'analyse effectuée par ces logiciels. En effet, ces outils de « gestion de la relation client » (*Customer Relationship Management*) indiquent instantanément au banquier les informations dont dispose la banque sur le client et les réponses potentiellement accessibles. Son action est donc fortement encadrée par l'évaluation réalisée par ces systèmes informatisés ; le champ du copilotage en est alors réduit d'autant (Courpasson, 1995a et b, 2000 ; Cusin, 2002, 2004, 2005 ; Brun-Hurtado, 2005).

La mise en œuvre des systèmes de *scoring* s'est rapidement généralisée car elle est supposée apporter des réponses nouvelles aux problèmes anciens. Ces systèmes intègrent les changements socioéconomiques globaux (hausse du risque de défaut sur une population particulière comme celle des sidérurgistes par exemple). Ils traitent rapidement et à peu de frais les demandes des clients, ce qui leur a valu d'être soutenus au Royaume-Uni par l'*Office of Fair Trading* car ils devaient se traduire à terme par une réduction du prix pour le client (Leyshon & Thrift, 1999). Ils assurent la mise en commun des informations disponibles dans l'ensemble du réseau y compris pour les cas atypiques et favorisent ainsi l'objectivité de l'analyse. Toujours au Royaume-Uni, l'*Equal Opportunities Commission* s'est déclarée favorable à leur introduction espérant qu'elle favorise la disparition des discriminations, notamment sexuelles, liées à la méthode d'évaluation relationnelle²⁵⁷.

Mais plus que tout, ce qui explique leur généralisation, c'est que combiner aux outils du marketing, les systèmes de *scoring* favorisent le ciblage des clients les plus intéressants commercialement et permettent de leur proposer une prestation adaptée afin de s'assurer leur fidélité²⁵⁸.

²⁵⁶ Entre 4 et 5 pour la clientèle des particuliers.

²⁵⁷ L'évaluation subjective, à laquelle correspond le jugement, est plus favorable à l'expression de préjugés (cf. Uzzi & Gillepsi, 2002 ; Chapitre 4).

²⁵⁸ Cette fidélisation ne se fait pas seulement par la satisfaction du client, mais également en « attachant le client à l'offre » (Cusin, 2002) : sa souscription à de nombreux produits rend sa défection plus délicate. D'ailleurs, à partir d'une étude de

§2. Une transformation du métier de banquier et du rapport de pouvoir « salarial »

L'introduction des nouvelles technologies combinée au discours marketing dans le but d'accroître la rentabilité des prestations de services bancaires transforme radicalement le métier de banquier. Les agences deviennent des centres de profit et certaines d'entre elles se consacrent à des segments précis (la gestion de fortune et la clientèle patrimoniale par exemple) et non au territoire sur lequel elles sont implantées. Leur organisation évolue également, « *la notion même de guichet (comme lieu de la relation de service) éclate avec, d'un côté, le guichet sans agent (opérations automatisées réalisées par le client en self-service), de l'autre, l'agent sans guichet, voué à la "vente", au conseil et à la réalisation d'opérations plus complexes, plus individualisées et non standardisées* » (Gadrey, 1994a, p. 31). Dès lors, comment se redéfinit l'activité des banquiers ?

A. Le banquier : du conseiller au commercial

Confrontées à la nécessité de rentabiliser les relations établies avec leur clientèle de particuliers, les banques ont redéfini l'activité de leurs salariés en agence. Désormais, il faut vendre ! Il ne s'agit plus d'attendre que le client sollicite un produit ou de se satisfaire de l'acquisition d'un nouveau client. Il faut faire fructifier son fonds de commerce, c'est-à-dire « équiper » les clients au-delà même de leurs demandes, et s'assurer que les nouvelles relations établies correspondent aux objectifs économiques de l'entreprise. Dans le but d'atteindre ces objectifs, la gestion par l'organisation de l'activité de ses salariés a considérablement évolué au cours des années 1980 et 1990.

L'introduction des nouvelles technologies de l'information et du discours marketing a conduit à privilégier l'évaluation du client par les systèmes de *scoring* au détriment du jugement des banquiers. Cette modification de la connaissance mise en œuvre s'est également traduite par une spécialisation des banquiers selon des segments précis de clientèle et non plus selon des territoires (Courpasson, 1995a et b, 2000). Ils se retrouvent alors en charge d'un portefeuille de clients aux profils homogènes qu'il leur faut rentabiliser. Si les contacts directs avec la clientèle ne disparaissent pas, ils ne sont plus recherchés comme principale source d'information de la banque. « *Il s'agit d'un mode gestionnaire de « dé-localisation » au sens de Giddens [1994], c'est-à-dire de remplacement des « contextes de coprésence » par des interactions plus distantes, moins médiatisées et moins fréquentes (la diminution de la fréquence des visites et des rendez-vous est un objectif d'accroissement de productivité dans l'agence)* » (Courpasson, 2000, p. 172). D'ailleurs, la moindre importance de la connaissance interpersonnelle, et même son caractère jugé néfaste, se traduit par une mobilité accrue des commerciaux. Tous les deux à trois ans, ils doivent changer d'agence perdant ainsi leur réseau social... ou regagnant neutralité et indépendance selon le point de vue retenu.

Se met également en place un fonctionnement par campagnes commerciales. Ainsi, durant quinze jours à un mois, les banquiers doivent vendre en priorité un produit précis et voient leurs résultats individuels et au niveau de l'agence, comparés aux autres banquiers et agences sous la forme d'un challenge avec des récompenses pour les meilleurs. Cette évaluation par rapport au nombre de quasi-produits vendus (*output*) ne se limite pas aux campagnes commerciales. C'est l'ensemble de l'activité des banquiers qui se voit objectivée par une évaluation basée sur le fait d'atteindre des objectifs de vente par produits, fixés en début d'année. Dans tous les réseaux bancaires, les salariés doivent désormais réaliser des

Research International datée de 2002, Lamarque et Zollinger (2004) montrent que pour 41 % des clients, la fidélité s'explique avant tout par des facteurs d'inertie et non par leur satisfaction.

quotas de vente dont la réussite ou non fait varier leur rémunération²⁵⁹. En effet, la « part variable » ou les primes qui constituent le revenu individuel sont désormais fonction de la performance commerciale de chacun²⁶⁰.

Ces différentes évolutions réduisent les possibilités pour le banquier de définir librement un intérêt commun avec son client. En privilégiant une connaissance codifiée de segment plutôt que sa connaissance personnelle et relationnelle des « marchés concrets » et en évaluant son efficacité sur des critères de court terme (les ventes, l'*output*), l'organisation déresponsabilise et délégitime le banquier à l'égard de son client (Courpasson, 2000). **Non seulement il n'est plus celui qui dit ce qu'il est possible de faire ou non dans la mesure où ce sont les systèmes de scoring qui outillent sa décision, mais, de plus il n'est pas évalué en fonction de la qualité du résultat de la prestation pour le client (l'*outcome*).** Le banquier passe ainsi du conseiller qui détient un savoir spécifique et une vaste autonomie de décision, au commercial dont la finalité principale est la vente et dont les décisions sont fortement encadrées ne laissant que très peu de marge de manœuvre pour permettre le copilotage. **Cette transformation de son rôle place ainsi le banquier au cœur d'une tension entre les exigences de son employeur en termes de qualité de l'*output* et celles de « ses » clients en termes de qualité de l'*outcome*.**

B. Un recentrage du pouvoir au sein de l'organisation

Outre l'objectif d'améliorer l'efficacité de la prestation de services bancaires, la « modernisation » bancaire, c'est-à-dire l'introduction des systèmes de *scoring* et la segmentation de la clientèle, correspond également à une logique de répartition du pouvoir entre l'organisation et ses salariés²⁶¹. En nous appuyant sur les travaux de Courpasson (2000), il est possible de distinguer trois enjeux de cette nouvelle forme de gouvernance.

1. Propriété organisationnelle du client

En privilégiant une connaissance codifiée des clients et un découpage du marché en segments et non plus en territoires, l'organisation bancaire affaiblit la logique sociale de la relation au profit d'une logique technique. Elle rapatrie ainsi en son centre l'expertise permettant le contrôle des « marchés concrets ». Le banquier n'est plus le seul détenteur de la connaissance sur le client avec qui il est en relation directe ; cette connaissance est désormais accessible à l'ensemble des salariés de la banque grâce aux bases de données de l'établissement. Les analystes utilisent ces informations pour observer des tendances dans la clientèle, et voir apparaître des nouveaux comportements afin de proposer de nouveaux produits en accord avec ces besoins ; les conseillers bancaires s'en servent individuellement pour appréhender chaque client ; enfin, les opérateurs des centres d'appel y ont recours lors de leurs contacts téléphoniques. C'est à présent l'organisation qui possède et exploite cette connaissance en fonction de ses impératifs et selon des procédures qu'elle contrôle.

2. Contrôle resserré et délégation accrue

²⁵⁹ Seul le Crédit Mutuel ne pratiquait pas de la sorte en 2008, cependant, les résultats commerciaux, s'ils n'affectaient pas mécaniquement une partie de la rémunération, étaient fortement pris en compte pour l'évolution de carrière des salariés.

²⁶⁰ En dépit de l'influence sur le résultat individuel du travail collectif fourni au sein de l'agence.

²⁶¹ En reprenant la distinction opérée par Dockès (1999, 2000), c'est un renouvellement des formes d'autorité qui est à l'œuvre au sein du secteur bancaire.

En se réappropriant la connaissance des marchés, l'organisation se dote également d'une possibilité de contrôle accru des pratiques des banquiers, contrôle compris à la fois dans le sens de vérification mais également dans le sens anglo-saxon de maîtrise.

Par le biais de la segmentation de la clientèle et des outils d'aide à la décision mis à leur disposition, l'organisation réduit l'autonomie des banquiers. Ils ne peuvent octroyer des quasi-produits que dans la mesure où l'évaluation informatisée leur donne le feu vert. Dans le même temps, l'informatisation de l'ensemble des opérations permet aux managers au centre de l'organisation de procéder aisément à une évaluation de l'efficacité de chaque banquier et de la conformité de son comportement aux objectifs de l'entreprise. Leur contrôle se fait donc, en quelque sorte, avec leur collaboration. En effet, la familiarité de ces outils et leur utilité pour réduire l'incertitude face aux clients conduisent les banquiers à les accepter sans mettre en question leur pertinence (Leyshon & Thrift, 1999 ; Courpasson, 2000).

Il découle de cette amélioration du contrôle, un paradoxe qui n'est qu'apparent : une augmentation du niveau de délégation des banquiers, c'est-à-dire de leur pouvoir d'engagement financier²⁶². En effet, dans la mesure où leurs pratiques sont davantage encadrées, l'entreprise peut leur accorder une autonomie symbolique supérieure. C'est ce que soulignent Luc Boltanski et Ève Chiapello (1999) : « *Les nouvelles formes de management sont associées à de nouvelles formes de contrôle qui, faisant moins intervenir une surveillance directe, exercée dans le face à face des personnes investies d'un pouvoir sur d'autres personnes qui en sont démunies, sont moins visibles sans être pour autant absentes : autocontrôle, contrôle par le marché et contrôle informatique en temps réel mais à distance se combinent pour exercer une pression quasi permanente sur les salariés* » (p. 520).

3. Objectivation des risques et des jugements professionnels

Le contrôle des pratiques des banquiers basé sur un encadrement par l'évaluation informatisée des clients présente enfin un double avantage pour l'organisation. Le premier est de permettre une objectivation du risque auquel la banque est exposée. Cet aspect est essentiel dans la mesure où les règles prudentielles (Bâle I puis Bâle II) imposent aux banques de provisionner des fonds pour y faire face. Dès lors, plus leur évaluation du risque est précise, moins ces montants sont élevés, et moins ils grèvent leurs résultats.

Le second avantage porte sur la nature de la relation entretenue avec la clientèle. En réduisant la dimension sociale de cette relation, le développement de la dimension technique permet d'attacher le client à sa banque davantage au travers des différents produits dont il dispose que par l'intermédiaire du banquier. Dans la mesure où les produits bancaires favorisent par nature la fidélité des clients, les outils informatisés de gestion de la « relation client » ont pour but d'accroître leur équipement, en informant le banquier qui en a la charge de toute évolution ou évènement modifiant leur situation et offrant une opportunité de vente. Cependant, l'intérêt de ces outils ne s'arrête pas là. Ils doivent également permettre de reproduire l'apparence d'une relation où le client n'est pas simplement un numéro de compte mais quelqu'un de connu, voire de reconnu au sein de sa banque.

Il s'agit donc pour la banque de donner au client l'impression que l'interlocuteur avec qui il est en contact connaît sa situation et peut lui apporter des conseils personnalisés. Les outils de gestion de la « relation client » s'apparentent en cela aux *dispositifs*

²⁶² Il s'agit des seuils au-delà desquels les banquiers doivent faire valider le dossier par un supérieur. Ces seuils sont pour un chargé de clientèle « particuliers » dans une banque régionale marseillaise de 30 000 euros pour les crédits à la consommation et de 125 000 euros pour les crédits immobiliers (Brun-Hurtado, 2005).

de captation mis en évidence par Franck Cochoy (2004b) : ces *dispositifs* sont des agencements techniques mis en place par les stratèges du marketing, en se fondant sur les *dispositions* des clients (les schèmes d'actions incorporées, qui peuvent s'apparenter à l'*habitus* de Bourdieu). Ils permettent de masquer l'influence de l'organisation bancaire sur les propositions des banquiers et sur les choix des clients. Les banques recréent ainsi une forme de proximité avec le client grâce aux informations immédiatement disponibles. Par exemple, dans certaines banques, les conseillers reçoivent chaque matin une liste d'actions à mener, du type : contacter tels clients pour leur proposer un Plan épargne logement ; proposer tel équipement à ces clients fêtant leur 18 ans aujourd'hui, etc. La banque Barclays a ainsi mis en place depuis quelques années un système informatique qui produit aussi bien des alertes automatiques destinées à réaliser des ventes croisées, que des alertes sur les clients à risque qu'il convient de surveiller (L'Herminier, 2005b). Sélection, rentabilisation et fidélisation utilisent donc les mêmes outils.

Cette instrumentation des banquiers favorise ainsi l'homogénéité des réponses apportées aux clients sur l'ensemble du réseau et tente de reproduire autant que possible les effets positifs d'une relation bancaire basée sur l'interconnaissance et la personnalisation. C'est ce que Bressand et Nicolaidis (1988) nomment le « *sur-mesure de masse* », ou pour Vincent Falgeras et Nicolas Porlouis (1999) « le *business one to one de masse* »²⁶³.

Telle que nous la décrivons, la « modernisation » bancaire semble permettre d'atteindre les différents objectifs de l'organisation qu'ils concernent l'efficacité de la prestation (sa rentabilité) ou le contrôle des marchés concrets²⁶⁴. Son analyse apporte ainsi un éclairage indispensable sur l'influence de l'organisation sur la qualité de la prestation. Cela nous permettra d'ailleurs plus tard de souligner l'intérêt de distinguer les différents réseaux bancaires lors de l'étude des difficultés bancaires. Cependant, ce constat semble aller à l'encontre de celui que nous avons tiré des sources d'incertitude inhérentes aux prestations de services bancaires et de leur mode de réduction. En effet, alors que nous avons démontré que la relation de service, et donc le recours au jugement, était seule à même de réduire l'incertitude lié à la nature singulière du produit, nous décrivons ici une prestation dont l'incertitude n'est en apparence réduite que par le recours à la consolidation. Il convient donc de s'interroger sur les éventuelles complémentarités entre ces différents modes de réduction de l'incertitude.

§3. Est-ce que la rationalisation engagée est compatible avec la nature de la prestation de services bancaires ?

La modernisation bancaire correspond à une rationalisation de la prestation dont le but est d'éviter les effets négatifs prêtés à la relation de service. Les outils informatiques permettent sa standardisation et le respect par les banquiers de l'objectif ultime de rentabilité de chaque relation nouée. C'est ce constat qui conduit généralement à parler de la banque de détail comme d'une « industrie » plutôt que comme d'une « activité de service ». Toutefois, il faut se garder des conclusions qui paraissent évidentes, la standardisation de la prestation de services bancaires se heurte à un certain nombre de limites qu'il convient de souligner.

²⁶³ Ces évolutions ne sont pas propres à la banque mais concernent à des degrés divers de nombreux autres services comme les hôpitaux, les assurances, les agences de voyage, etc.

²⁶⁴ Courpasson (2000) considère que ce deuxième aspect prime sur le premier pour expliquer la modernisation mise en œuvre. L'analyse proposée par Dockès (1999, 2000) complète cette lecture en soulignant que le premier aspect assure la stabilité de la convention d'obéissance propre à cette répartition du pouvoir au sein de l'organisation en légitimant – au moins en apparence – les choix imposés par l'organisation.

A. Diversité des rationalisations

Gadrey (1996) distingue deux types de rationalisation : la rationalisation industrielle et la rationalisation professionnelle. La seconde concerne les activités qualifiées de services professionnels qui ne peuvent être standardisées. Elle se développe à un double niveau. À un niveau cognitif, elle correspond à une « *typification des cas, une formalisation relative des procédés [...] de résolution de problèmes, et le recours à un répertoire de routines que les individus peuvent avoir acquises à titre personnel mais qui existent souvent en tant que compétences collectivement diffusées dans et par l'organisation [...]* » et, à un niveau institutionnel, à un « *processus d'édiction de règles [(qui s'appuie sur la rationalisation au niveau cognitif)] auxquelles l'ensemble d'une profession est soumis* » (Gadrey, 1996, p. 315).

L'ensemble des activités de service est soumis à ce type de rationalisation. C'est ce qui permet de les rendre performantes et d'en assurer la viabilité économique. La rationalisation professionnelle correspond par exemple à une amélioration du jugement du banquier grâce à l'expérience acquise et à la prise en compte de cette amélioration par la banque qui l'intègre dans ces règles. Ici, typification ne signifie pas standardisation. Elle permet d'améliorer l'efficacité de l'action du banquier mais n'empêche pas la prise en compte de la singularité de la situation et ne préjuge pas de la réponse qui sera apportée. Dans le cas de la rationalisation industrielle, les choses sont très différentes.

Comme énoncé en introduction de ce chapitre, Gadrey (1996) définit l'industrialisation comme un processus au cours duquel une organisation qui n'appartient pas au monde industriel s'en rapproche sur au moins trois plans : la production de biens tangibles²⁶⁵, un modèle d'organisation productive mécaniste qu'il qualifie d'« Aoki-Mintzberg », et qui correspond à l'usage de machines ou d'équipements techniques, et l'évaluation basée sur la productivité et la quantification. C'est à partir de ces éléments que nous allons pouvoir analyser la rationalisation à l'œuvre au sein de la banque de détail.

B. L'industrialisation de la prestation de services bancaires

Le premier indice d'une éventuelle industrialisation de la prestation de services bancaires porte sur l'évaluation de la performance des banquiers. Gadrey considère cet aspect comme une modalité généralement faible d'industrialisation. Son influence varie selon la possibilité de mettre en place une nomenclature de quasi-produits nécessaire à la mesure et selon l'influence des critères de performance sur les choix organisationnels et stratégiques. Dans le cas bancaire, la nomenclature de quasi-produits existe (comptes, crédits, etc.). Elle est même au cœur de l'évaluation de la performance des banquiers qui sont rémunérés et obtiennent des promotions en partie en fonction de leur efficacité pour vendre ces quasi-produits. Il s'agit là de critères quantifiables. De plus, cette nomenclature influe sur l'organisation et la stratégie de la banque qui ouvre des agences et les spécialise en fonction de ces objectifs de vente. De même, le fonctionnement avec des « campagnes commerciales » correspond très précisément à une surdétermination des choix organisationnels et stratégiques par les critères quantitatifs de vente.

Un deuxième indice accrédite l'hypothèse d'une industrialisation : la production de biens tangibles destinés à remplacer des services. C'est effectivement ce qui se produit avec l'introduction massive des automates destinés à être utilisés en self-service. C'est également le cas des opérations réalisables *via* la banque par Internet. Toutefois, il importe

²⁶⁵ Par exemple, les lave-linge produits industriellement remplacent le recours aux prestations de services des blanchisseurs.

de souligner que cette automatisation ne porte que sur les aspects considérés comme les plus simples de la prestation.

Deux des trois éléments significatifs d'une industrialisation de la prestation de services bancaires sont donc présents. Reste le troisième correspondant à l'organisation productive. Il porte sur le cœur, la raison d'être, de la prestation de services bancaires telle que nous l'avons définie : l'activité de l'expert – banquier. Son industrialisation, c'est-à-dire sa standardisation, se distingue de la typification et correspond à : « *la reconnaissance rapide des cas-types (les autres sont exclus) et l'application corrélative des procédures de traitement ou programmes standards "mécaniquement" associés à ces cas. La marge d'autonomie est aussi réduite que possible, en dépit de l'aspect éventuellement complexe des "programmes standards" et des "routines" à mettre en œuvre* » (Gadrey, 1996, p. 318).

Appliquée à l'activité des banquiers, cette définition trouve une certaine résonance. En effet, les systèmes de *scoring* adossés aux bases de données des établissements de crédit permettent d'évaluer les clients et de les exclure de certains quasi-produits si leur niveau de risque estimé est trop élevé. Ils permettent également de les segmenter et ainsi de leur proposer des packages standards prévus pour le segment auquel ils appartiennent. Il serait tentant de conclure à une industrialisation totale de la prestation de services bancaires. Pourtant, elle rencontre des limites extrêmement fortes qui la rendent très improbable.

C. Les limites de l'industrialisation : *output* et *outcome*

L'adoption d'une organisation mécaniste de la phase de transformation de la prestation de services suppose que les systèmes de *scoring* soient en mesure de définir les besoins des clients et d'y faire correspondre un quasi-produit précis. Dans ce cas là, le banquier n'aurait qu'un rôle de secrétariat qui consisterait à saisir informatiquement la demande du client lorsque la machine n'aurait pas été capable de la définir *a priori* – possibilité présente dans le discours marketing –, et à informer le client du quasi-produit qu'il peut ou non acheter. Aujourd'hui, tout cela n'est que de la science-fiction.

Cependant le « produit » de la prestation de services bancaires considéré ne se limite pas à l'*output*, c'est-à-dire la vente d'un quasi-produit, il correspond également à l'*outcome* et donc aux effets de la prestation pour le client. Dès lors, selon la priorité qui est donnée à la qualité de l'un ou l'autre, les possibilités d'industrialisation ne sont pas les mêmes.

Si la banque se focalise sur l'*output*, le recours aux systèmes de *scoring* peut apparaître comme une méthode efficace. En effet, ces outils permettent à la banque de contrôler relativement précisément le niveau de risque auquel elle s'expose et ce à moindre coût. Dans le cas d'un crédit à la consommation accordé à Monsieur Dupont, la banque ne sait pas si ce client précis la remboursera ou non, ce qu'elle sait par contre, c'est qu'il appartient à un segment de clientèle dont le niveau de risque est de x %. Ce qui l'intéresse, ce n'est pas tant que cet emprunteur particulier rembourse, même si ce serait préférable, mais que, sur l'ensemble des crédits qu'elle a accordé, le taux d'échec constaté soit égal ou si possible inférieur à celui anticipé. S'il ne rembourse pas, cette perte serait alors couverte par la partie du taux d'intérêt relative au risque. Lorsque la priorité est donnée à l'*output*, ce n'est donc pas la destinée du client pris individuellement qui importe, mais l'efficacité de la méthode de sélection lorsque l'on considère l'ensemble des crédits. C'est ce type de méthode qui est appliqué par les établissements de crédit spécialisés (Cetelem, Cofinoga, etc.).

Toutefois, cette méthode est principalement efficace pour le prêteur et seulement si la satisfaction du client ne va pas au-delà du fait de s'être vu octroyer le crédit qu'il demandait. Si l'on abandonne cette focalisation sur l'*output* pour réintégrer l'*outcome*, la mécanisation

de la prise de décision se heurte à un problème insoluble : la singularité des attentes et des situations des clients.

Si les systèmes de *scoring* ont une certaine efficacité pour évaluer le niveau de risque d'un client, leur capacité à définir précisément ses « besoins » laisse à désirer. En effet, ils ne sont pas en mesure de saisir la singularité de la demande, car les manipulations des bases de données ne permettent que de construire un « profil » du client. Bien sûr, cette « copie virtuelle simplifiée » du client se fonde sur des éléments réels : son statut social, sa situation financière, son historique comportemental (habitudes d'achat, historique de remboursement, etc.) ainsi que sur des comparaisons statistiques avec des clients au profil similaire. Cependant, elle permet seulement d'établir une correspondance avec un segment de clientèle aux attentes prédéfinies²⁶⁶. Il s'agit donc seulement d'une caricature plus ou moins réussie. Il n'est pas possible qu'il en découle mécaniquement une réponse précise aux attentes de cette personne.

Ces outils informatiques sont ainsi un moyen de « déblayer le terrain » pour le banquier. Ils lui donnent des informations pour typifier la demande du client – à l'instar de ce qui est fait dans le cadre de la rationalisation professionnelle. Cependant, ils ne peuvent se substituer totalement à l'interaction entre le banquier et le client principalement parce que ce dernier est acteur de la relation.

La dimension relationnelle de la prestation est alors le seul moyen d'intégrer la singularité des projets et désirs du client, de son rapport à l'argent, de ses connaissances bancaires, de son mode de communication, etc. Par l'implication du client dans la définition et la production de la prestation, elle favorise donc simultanément la réduction de l'incertitude à laquelle font face les deux protagonistes. Sans le développement d'une relation de service, l'un des quasi-produits essentiels pour le client ne peut se développer : le conseil.

Standardiser la prestation conduit à en supprimer la dimension relationnelle (Gadrey, 1996). Sans elle, il est quasiment impossible pour le banquier de conseiller son client dans la mesure où il ne le connaît qu'au travers des informations affichées sur son écran d'ordinateur et qu'il ne fait qu'appliquer les décisions des systèmes d'évaluation. Il peut d'ailleurs se retrouver en porte-à-faux face à des clients disposant de compétences bancaires et capables, au regard de leur situation, de contester la pertinence de la réponse standard préconisée. En effet, « *le contrôle qu'ils [les clients] peuvent exercer sur les processus de prestation en modifie le déroulement et les effets, perturbant les normes et les règles que l'organisation de service pouvait songer à édicter pour standardiser sa production et industrialiser ses processus afin de vendre une gamme de "solutions à la recherche de problèmes"* » (Gadrey, 1996, p. 287).

De plus, au-delà des signes de courtoisie auxquels les clients sont sensibles mais qui peuvent également être le fait d'un commercial sans aucune autonomie de décision, la dimension relationnelle permet de socialiser la prestation. Cela favorise la prise en compte de la situation réelle du client (sa charge émotionnelle, son degré d'urgence, etc.), et donc d'adapter les conseils du banquier et/ou l'explication de ses décisions qui sont d'autant

²⁶⁶ Les clients sont regroupés en socio-styles qui désignent « *des modèles de comportement, de pensée, de motivation et de conditions de vie différents, qui constituent une typologie décrivant la variété des styles de vie dans une population donnée. Le socio-style résulte d'une combinaison de variables comportementales, d'attitudes et de jugements, de motivations profondes, de sensibilités émotionnelles, de socio-démographie et de socio-économie. Il est plus riche que la notion américaine de "life style", essentiellement comportementale, et que le concept de "courant socio-culturel", essentiellement fondé sur la mesure des attitudes* » (Lafitte, 2005, p. 78).

plus pertinentes. Cette socialisation de la relation exerce une influence considérable sur l'établissement de la confiance et partant, sur l'appropriation par le client des conseils donnés par le banquier.

Il apparaît donc que l'industrialisation totale de la prestation de services bancaires n'est pas envisageable. Si tel était le cas, il n'y aurait plus de place pour le copilotage, et cela entraînerait une dégradation de la qualité du résultat. Cela pourrait avoir des effets dévastateurs pour les établissements bancaires dans la mesure où la fidélité de leurs clients, élément clef de la rentabilité des relations établies, dépend de leur satisfaction. La réponse passe donc par une articulation des différentes méthodes. En effet, relation de service et consolidation ne s'opposent pas. Elles se complètent même efficacement à condition de les articuler avec intelligence. Toutefois, il ne faut pas oublier deux éléments déterminants. D'une part, la relation de service est un mode coûteux de réduction de l'incertitude sur la qualité du résultat alors même que les banques sont soumises à des contraintes de rentabilité élevées. D'autre part, la satisfaction du client n'importe à la banque que dans la mesure où elle est rentable. **L'articulation de ces deux modes de réduction de l'incertitude dépendra donc moins d'une volonté de satisfaire l'ensemble des clients, que de choix stratégiques où prime l'objectif de rentabilité** ²⁶⁷.

Conclusion du chapitre 7

Ce chapitre a montré en quoi la « modernisation » de la banque de détail française à partir du milieu des années 1980 résulte d'un changement dans la nature de la connaissance de marché utilisée pour réduire l'incertitude. **Un système qui privilégiait une connaissance dérivée de la proximité relationnelle, le jugement, a été supplanté par un autre qui, par l'intermédiaire de l'utilisation des technologies de l'information, des bases de données et des logiciels, privilégie une connaissance virtuelle basée sur la consolidation.**

Il s'agit d'un changement de paradigme dans la mesure où la logique à l'œuvre au sein de l'activité bancaire évolue radicalement. **Elle passe d'une logique où le banquier était un conseiller entretenant des relations de proximité avec les « marchés concrets », à une logique où il devient un commercial et où il n'a de rapports qu'avec des « marchés segments » par l'intermédiaire de l'information accumulée dans les bases de données de la banque et analysée par les logiciels ad hoc. C'est cela la « révolution quantitative ».**

Ces évolutions s'expliquent par la mise en difficulté, à partir des années 1980, d'un modèle extrêmement proche de la relation de service. Les évolutions de l'environnement dans lequel évoluent les banques, ont souligné avec acuité les limites de ce mode de réduction de l'incertitude lorsque les situations des personnes se révèlent si complexes qu'il est nécessaire de leur consacrer un temps conséquent et extrêmement coûteux. Dès lors, soumises à des contraintes de rentabilité croissantes, les banques ont préféré la consolidation au jugement. Ce changement a permis de répondre aux anciennes questions de manière efficace : les coûts sont réduits et l'exposition au risque de la banque est contrôlée plus finement, ce qui correspond aux exigences des règles prudentielles édictées par Bâle I puis Bâle II. Plus encore, cette transformation du mode de connaissance permettant l'accès au marché, déplace le pouvoir de la périphérie au centre de l'organisation. En effet, les banquiers en agence se voient dépossédés d'une large part

²⁶⁷ Évoquées au cours du chapitre 6, les différences entre les objectifs stratégiques des multiples réseaux bancaires ainsi que le rôle d'adaptation des règles organisationnelles par les banquiers sont traitées dans la partie III.

de leur connaissance et de leur autonomie, devenant ainsi plus aisément contrôlables par leur employeur. Cela accroît « l'acceptation » par les salariés des objectifs de l'entreprise ainsi que l'homogénéité des décisions sur l'ensemble du réseau. L'homogénéisation des pratiques s'explique également par la plus grande difficulté pour le client d'influencer le banquier dans la mesure où sa prise de décision est en grande partie corsetée par les dispositifs techniques qui guident son action.

Ce constat permet de souligner à quel point il est nécessaire lorsque l'on analyse la relation qui s'établit entre un client et un prestataire, de s'intéresser également au cadre organisationnel de la prestation et à la relation entre le prestataire et son employeur. En effet, les dispositifs mis en œuvre conditionnent la réalisation de la prestation. Mais dès lors, dans la mesure où le rapport au marché se fait par l'intermédiaire des outils informatiques et où les banquiers voient leur activité contrainte par ces mêmes outils, pourquoi nous refusons-nous à parler d'industrialisation de la prestation de services bancaires ? Tout simplement parce que si ces outils informatiques se révèlent effectivement efficaces pour réduire l'incertitude portant sur l'*output*, ils ne la réduisent véritablement que pour la banque et ils se révèlent relativement inopérants pour l'incertitude sur la qualité de l'*outcome*.

Comme nous l'avons largement démontré au travers des chapitres précédents, la réduction de l'incertitude sur la qualité de l'*outcome* passe par la collaboration du banquier et du client. Il est nécessaire qu'ils parviennent à établir une relation de confiance et un langage commun afin de faire émerger un intérêt commun. C'est précisément ce qui correspond au copilotage. La capacité des outils du marketing à prévoir les besoins des clients à partir de l'analyse des bases de données reste aujourd'hui de l'ordre de la chimère. Ces outils peuvent être une aide à la décision pour le banquier, mais ils ne peuvent se substituer à son jugement pour intégrer la dimension singulière de la demande du client. La personnalisation de la prestation et notamment des conseils qui sont apportés, passe donc nécessairement par le maintien de sa dimension relationnelle.

C'est ce que souligne Gadrey (2002) : « *C'est la complémentarité du capital technique (essentiellement informatique [...]) et du travail, dans le cadre d'une "servicialisation assistée par l'informatique en réseau" pour des services qui se transforment alors qualitativement plus que quantitativement. On ne peut rien comprendre aux transformations des banques, des assurances, de l'hôpital, des agences de voyage et autres activités de guichet, ou des services intellectuels aux entreprises depuis les années 80, sur la base de la substitution du capital et du travail* » (p. 1106). En reprenant momentanément la grille d'analyse dont Marx (1969) pose les bases dans les Manuscrits de 1844, la modernisation bancaire qui correspond à une intensification de l'aliénation du banquier (dépossession de son travail par les outils informatiques), rencontre donc une limite liée à la nature spécifique de la prestation de service bancaire. **Si cette limite est franchie, c'est la qualité de l'outcome qui est alors affectée, le client devenant une victime collatérale du renforcement de la domination du capital sur le travail.**

Sachant que la contrainte de rentabilité semble être l'alpha et l'oméga de l'activité bancaire, la question qui se pose est de savoir selon quels critères, quels objectifs, et quels dosages les banques articulent ces deux ressources que sont le travail, c'est-à-dire le jugement des banquiers, et le capital technique correspondant aux outils de la consolidation. En d'autres termes, quelle est la place qui sera donnée à la réduction de l'incertitude à laquelle fait face le client. C'est lors de ce choix que la transformation du paradigme bancaire exerce toute son influence. Comprendre ses effets est essentiel car cet arbitrage est la clef des difficultés bancaires sources d'exclusion bancaire.

Conclusion de la partie II

Cette partie donne à voir quels sont les éléments qui déterminent la structuration de la prestation de services bancaires quel que soit le profil des clients. La grille de lecture que nous avons élaborée peut tout aussi bien servir à l'analyse des prestations développées en direction de la clientèle « patrimoine » qu'en direction de celle qui constitue l'objet de notre thèse : les personnes rencontrant des difficultés bancaires.

Selon nous, la clef de compréhension des évolutions organisationnelles que connaissent les offreurs de services bancaires réside dans la maîtrise des multiples foyers d'incertitude sous contrainte de rentabilité. En analysant les différentes grilles de lecture disponibles, depuis les modèles de l'économie bancaire portant sur les relations de crédit jusqu'aux travaux sur les prestations de services en général, **il nous a été possible de développer notre propre grille de lecture en termes de prestation de services bancaires.** Elle présente plusieurs avantages.

Tout d'abord, elle permet de tenir simultanément les deux bouts de la relation qui unit clients et banquiers. En effet, contrairement aux modèles de l'économie bancaire, elle ne fait pas résider dans les hypothèses retenues (omniscience, sens de l'asymétrie d'information, etc.) l'assurance pour le client d'établir une relation qui le satisfasse. C'est précisément l'enjeu de la prestation que de parvenir à définir les besoins du client, les modalités possibles de sa satisfaction en tenant compte des contraintes et objectifs de la banque, et celles de son évaluation.

Ensuite, par l'approche globale de la prestation proposée, elle rend explicite l'articulation des différents « quasi-produits » entre eux et surtout le rôle décisif joué par le conseil qui est l'un des « quasi-produits » de la prestation. C'est là notre rupture principale avec les modèles de l'économie bancaire. Les produits ne sont plus considérés comme des fins en soi. Ils ne sont que des moyens pour atteindre les objectifs respectifs du prestataire et du client. Ce sont ces objectifs (les effets utiles des produits) qui orientent la prestation. Pour les atteindre, il est indispensable que le client participe à la production de la prestation. Il est donc un acteur à part entière. Mais il est également nécessaire de considérer le rôle que joue le conseil apporté par le banquier pour éclairer les choix du client. La prestation de services bancaires est une offre de compétences de la part de la banque, compétences techniques (les « quasi-produits » et les logiciels d'aide à la décision) ou humaine (l'expertise du banquier). Toute la difficulté réside dans la possibilité d'établir une relation où les interactions sont de suffisamment bonne qualité pour que chacun parvienne à exprimer ses besoins et contraintes, alors même qu'il s'agit d'une négociation et donc d'une relation de pouvoir généralement déséquilibrée.

Enfin, grâce à cette grille de lecture, il est possible de considérer à la fois l'incertitude portant sur la qualité de l'output, à l'instar de ce que font partiellement les modèles de l'économie bancaire, mais également celle portant sur la qualité de l'outcome. Le fait de considérer les deux simultanément modifie la compréhension que l'on a de chacune d'entre elles. En effet, réduire l'incertitude portant sur la qualité de l'*outcome* nécessite la mise en œuvre d'un copilotage afin de saisir la singularité de la situation du client. Cependant, plus les situations s'avèrent singulières et complexes, plus il est nécessaire de développer une relation de service poussée ce qui est extrêmement coûteux (la fréquence des rendez-vous augmente et leur durée s'allonge) sans pour autant être assuré de l'efficacité de la démarche. En effet, sa dimension relationnelle crée de nouvelles sources d'incertitude portant sur la qualité de l'*output*, c'est-à-dire sur la phase de transformation. La qualité de cette transformation est incertaine car il importe que client

et banquier parviennent à définir un langage et un intérêt commun et ainsi construire une relation de confiance, alors même que cette relation se développe avec des acteurs aux pouvoirs de négociation et aux capacités à tirer parti des informations disponibles hétérogènes et inobservables *ex ante*. Ce sont ces sources d'incertitude que le recours à la consolidation permet d'éviter. À l'instar de ce que démontrent les modèles de l'économie bancaire, en évitant de faire reposer la production de la prestation sur les interactions entre client et banquier, ces difficultés disparaissent. Malheureusement, la consolidation ne permet pas de tenir compte de la singularité des besoins et laisse entière l'incertitude portant sur la qualité de l'*outcome*, en dépit de ce que laisse parfois penser la rhétorique du discours marketing. **La stratégie des banques est donc d'articuler ces deux méthodes de réduction de l'incertitude en fonction de leurs objectifs commerciaux.** Cette nécessité de conserver de l'humain et du singulier au sein de la prestation de services bancaires annihile du même coup les analyses qui voudraient voir dans le recours croissant aux nouvelles technologies de l'information une « industrialisation » de la banque de détail.

Fort de ces apports pour l'analyse de la prestation de services bancaires, nous devons en tirer les enseignements relatifs à notre objectif central qu'est l'analyse de l'exclusion bancaire. **Nous avons mis en lumière que la structuration de la prestation de services bancaires découle des stratégies des banques pour réduire les deux types d'incertitude . L'incertitude sur la qualité de l'outcome suppose la mise en œuvre d'un mode de réduction extrêmement coûteux pour la banque mais indispensable. Il l'est d'autant plus (coûteux et indispensable) que les situations sont complexes et singulières. Cela concerne principalement : les personnes ayant des ressources financières élevées et des exigences en termes de valorisation de leurs avoirs, celles n'ayant à l'inverse que très peu de ressources ou dont leur perception est marquée par une forte irrégularité, et celles faisant face à une rupture dans leur parcours.**

Dès lors, la question qui se pose est la suivante : dans quelle mesure est-il commercialement intéressant pour la banque de prendre en charge une partie du coût de la réduction de l'incertitude portant sur la qualité de l'*outcome* ? Autrement dit, quand est-il rentable pour la banque de prendre en compte la satisfaction du client quant aux effets des produits bancaires octroyés ou non ?

Répondre à cette question détermine en très grande partie la structuration de la prestation proposée aux clients. La segmentation de la clientèle est la traduction concrète de cette réponse. Ceux pour qui cela est rentable, se verront proposer une prestation personnalisée alors que les autres devront faire face à des décisions principalement issues de l'analyse des logiciels de *scoring* et de *datamining*²⁶⁸. Dans le second cas, **les dispositifs techniques protégeront la banque en privilégiant la réduction de l'incertitude portant sur la qualité de l'output qui est pour elle un élément essentiel (a minima il faut que les produits octroyés le soient de manière rentable) laissant à la charge du client le fait de s'assurer que les produits utilisés sont adéquats.** Il existe donc un *continuum* concernant les caractéristiques de la prestation de services bancaires allant d'une prestation pour laquelle le mode de réduction de l'incertitude privilégié est la *consolidation* (la banque se protège éventuellement au détriment du client) à une prestation pour laquelle le *jugement* est privilégié (banque et client partagent les coûts de la réduction de l'incertitude).

C'est dans ce partage des rôles pour réduire les deux principaux foyers d'incertitude que réside selon nous l'une des causes essentielles des difficultés

²⁶⁸

Le déterminisme n'est pas total, les banquiers ayant tout de même la possibilité plus ou moins grande d'intervenir et de « dé-standardiser » la prestation.

bancaires sources d'exclusion sociale. En effet, la qualité de l'*outcome* correspond précisément à l'adéquation de l'offre bancaire aux besoins du client, adéquation qui ne s'évalue – subjectivement et objectivement – qu'au regard des conséquences pour l'intéressé des quasi-produits octroyés ou non et des conseils donnés ou non (autrement dit l'*output*). Dès lors, un *outcome* de mauvaise qualité est synonyme d'exclusion bancaire.

Il importe donc de comprendre comment les différents réseaux bancaires intègrent cette problématique et structurent la prestation de services bancaires à destination des clients potentiellement confrontés au processus d'exclusion bancaire. Cela afin de saisir de quelles manières leurs décisions et la réaction des clients favorisent ou non le développement de difficultés d'usage ou d'accès et quels sont les liens de causalité entre ces deux types de difficultés bancaires. Cela permettra également d'évaluer la pertinence des différents types de réponses – légales, bancaires ou associatives – qui sont développées ou proposées pour répondre au défi de l'exclusion bancaire.

Partie III. Prestation de services bancaires inappropriée et difficultés bancaires

Introduction partie III

Depuis l'absence totale d'accès aux produits bancaires jusqu'au surendettement, toute une palette de situations manifeste l'exclusion bancaire. De nombreuses explications sont avancées. Certaines, fatalistes, font le constat d'une société où la pauvreté et la précarité sont telles qu'il n'est pas possible de donner accès aux services bancaires à une partie de la population sans que des difficultés n'apparaissent. D'autres reprochent aux clients leur irresponsabilité qui les conduit à faire un usage dangereux des moyens de paiement scripturaux ou des crédits dont ils disposent. D'autres encore ciblent les établissements de crédit dont l'appât du gain les conduirait à exploiter autant que possible les clients les plus modestes puis à les rejeter quand il n'y a plus rien à y gagner. Bien que simplistes et parcellaires, chacune de ces explications pointe un élément du problème : le contexte socioéconomique, le comportement des clients, et les stratégies des établissements de crédit.

Les deux parties précédentes ont permis de souligner que pour comprendre les enjeux de l'exclusion bancaire, il fallait la replacer dans son contexte. Ce contexte est celui de l'intensification de la financiarisation qui a fait des produits bancaires des éléments clefs de la participation sociale de chacun. Pour tous, ils sont un support essentiel pour satisfaire aussi bien les besoins de protection que de promotion. Ils sont donc progressivement devenus socialement incontournables. Mais ce contexte est également celui du néolibéralisme économique qui depuis le début des années 1980 a notamment transformé en profondeur l'activité des établissements bancaires. Plus que jamais, la question de la rentabilité des relations établies avec chaque client est devenue une composante essentielle des choix stratégiques des établissements de crédit. C'est elle qui a guidé la « modernisation bancaire » dont les caractéristiques de la prestation de services bancaires découlent.

Alors que l'accès approprié aux produits bancaires n'a jamais été aussi socialement incontournable, les établissements de crédit sont donc soumis à des contraintes les conduisant à proposer une prestation qui privilégie la qualité de l'*output* sur celle de l'*outcome* (c'est-à-dire un accès approprié) à mesure que les clients paraissent de moins en moins solvables. S'il paraît évident que les difficultés bancaires découlent de cette inadéquation entre besoins spécifiques et singuliers d'un côté et réponse standardisée et automatisée de l'autre, il importe de comprendre comment s'articulent précisément ces différents éléments lors de la prestation de services bancaires. **L'objectif de cette partie est donc de montrer comment interagissent contexte socioéconomique, pratiques bancaires des clients et caractéristiques de l'offre bancaire.**

Pour mener à bien cette réflexion, il est tout d'abord nécessaire de s'intéresser aux besoins spécifiques des clients liés au contexte socioéconomique dans lequel ils évoluent,

et de comprendre en quoi ils conditionnent leurs pratiques bancaires. Cette analyse permet d'invalider l'hypothèse d'irrationalité ou d'irresponsabilité de ces personnes et de démontrer que le problème tient davantage au caractère inapproprié de la prise en compte de leur singularité en raison de la place laissée au copilotage. En découle, une diversité de relations bancaires illustrant l'hétérogénéité réelle qui persistent entre les établissements de crédit (Chapitre 8).

Ayant établi les causes de la mauvaise qualité du copilotage et son influence sur l'apparition des difficultés bancaires, il est ensuite nécessaire d'analyser le rôle joué par les dispositifs techniques (outils de *scoring*, caractéristiques et coût des produits, procédures automatisées de facturation et de traitement des incidents, etc.) qui s'y substituent pour garantir *in fine* la qualité de l'*output*. Destinés à protéger les prestataires, ces dispositifs accroissent en retour le risque de difficultés d'usage pour le client en lui faisant supporter la responsabilité et le coût de la réduction de l'incertitude sur la qualité de l'*outcome* (et de ses conséquences en cas d'échec). La mauvaise qualité de la prestation (copilotage et dispositif technique) provoque alors le développement de difficultés d'usage mais également d'accès. Certains clients s'auto-excluent pour tenter d'éviter les conséquences anticipées d'un *outcome* de mauvaise qualité. Quant aux établissements de crédit, en raison des limites de leurs diverses stratégies de rentabilisation, ils essayent d'éviter celles d'un *output* de mauvaise qualité par des procédures de sélection (Chapitre 9).

Enfin, l'analyse des mécanismes et interactions qui produisent les difficultés bancaires d'accès et d'usage sources d'exclusion sociale permet de mettre en perspective les réponses existantes à l'exclusion bancaire. Non seulement, il devient possible de montrer en quoi les réponses apportées en France (droit au compte, commissions de surendettement) ne visent que les conséquences des difficultés bancaires et non leurs causes. Mais, cette analyse permet également de démontrer en quoi les réponses actuellement proposées visant à améliorer le fonctionnement du marché, ne peuvent permettre le développement d'une société financièrement plus inclusive. En ne considérant pas la relation bancaire comme une prestation de services bancaires, ces réponses peuvent seulement essayer d'améliorer la qualité de l'*output* mais sont au mieux sans effet et au pire dévastatrices sur la qualité de l'*outcome*. À partir d'exemples existants, il est pourtant possible de tracer les contours d'une prestation appropriée et les modalités d'une « régulation solidaire » du secteur bancaire qui concilie efficacité économique et bien commun (Chapitre 10).

Chapitre 8. Le copilotage à l'épreuve des besoins spécifiques des clients en difficulté

Introduction chapitre 8

Faire l'hypothèse que l'exclusion bancaire est principalement le fruit de l'inadaptation de la prestation de services bancaires aux besoins spécifiques d'une partie de la clientèle en raison notamment des contraintes de rentabilité qui pèsent sur les établissements bancaires, suppose de comprendre quels sont ces besoins. Finalement, n'est-il pas tentant de conclure que si ces établissements ne parviennent pas à servir adéquatement cette clientèle, c'est simplement parce que cela leur est impossible ? Les raisons peuvent être

l'absence totale de solvabilité de ces clients ou bien leur incapacité absolue à maîtriser les produits mis à leur disposition.

Ce type d'explications fait reposer les raisons de l'incompatibilité entre la demande de cette clientèle et l'offre bancaire, soit sur le contexte socioéconomique au sein duquel évoluent ces clients, soit sur leur comportement bancaire. Sans adopter une lecture aussi parcellaire des responsabilités quant à l'apparition de difficultés bancaires, il faut souligner que les contraintes sociétales et les décisions prises par les clients sont des composantes essentielles de ces difficultés. En quelque sorte, contraintes socioéconomiques et pratiques bancaires sont le pendant pour les clients de la contrainte de rentabilité et des choix organisationnels pour les établissements de crédit. Dès lors, **si le rôle de ces besoins spécifiques dans la production de ces difficultés n'est compréhensible que par l'analyse de leurs interactions avec les caractéristiques de l'offre bancaire, il est indispensable d'en comprendre au préalable la nature et les mécanismes qui les produisent.** C'est ce que ce chapitre se propose de faire.

Tout d'abord, la contrainte sociétale est analysée. À partir des données disponibles sur les personnes rencontrant des difficultés d'usage (interdiction bancaire ou surendettement), leur portrait socioéconomique est dressé avant de voir quelle est l'influence de ce contexte sur la survenue de difficultés bancaires en évitant toutefois le piège d'une lecture dichotomique entre causes actives et passives (section 1). Ayant défini le contexte socioéconomique dans lequel ces clients évoluent, il est ensuite possible de mettre en perspective les décisions qu'ils prennent c'est-à-dire d'en analyser les ressorts. Le but est de comprendre si les compétences des clients sont insuffisantes ou non et, si elles ne le sont pas, en quoi elles peuvent se révéler inadaptées aux règles et normes bancaires d'accès et d'usage (section 2). Enfin, aux vues de ces enseignements tant sur les contraintes sociétales qui pèsent sur les clients que sur les déterminants de leurs pratiques bancaires, il est possible d'étudier les conséquences des choix organisationnels retenus par les établissements bancaires sur la qualité du copilotage. En effet, la singularité des situations, leur complexité ainsi que leur charge émotionnelle (sentiment de honte et pression de la précarité notamment) supposent une prise en compte personnalisée pour assurer autant que possible la qualité de l'*output*, ainsi et surtout que celle de l'*outcome*. La standardisation des caractéristiques de la prestation de services bancaires généralement proposée, aggrave alors le plus souvent les difficultés préexistantes (section 3).

Section 1. Une prestation de services bancaires inadaptée aux contraintes socioéconomiques

Analyser le développement des difficultés d'usage permet de comprendre en quoi la prestation de service bancaire se révèle souvent inappropriée pour répondre aux contraintes sociétales qui pèsent sur certains clients (difficultés familiales, professionnelles, etc.). C'est au travers de l'interdiction bancaire et du surendettement – seules difficultés d'usage faisant l'objet d'une prise en compte en France²⁶⁹ – que la mise au jour des mécanismes qui conduisent simultanément à la mauvaise qualité de l'*output* et l'*outcome*, peut se faire. L'analyse du profil socioéconomique des personnes concernées par ces difficultés met en lumière la réalité de ces contraintes socioéconomiques (§1) avant d'en proposer une analyse faisant le lien entre ces contraintes individuelles et leur réalité macroéconomique (§2).

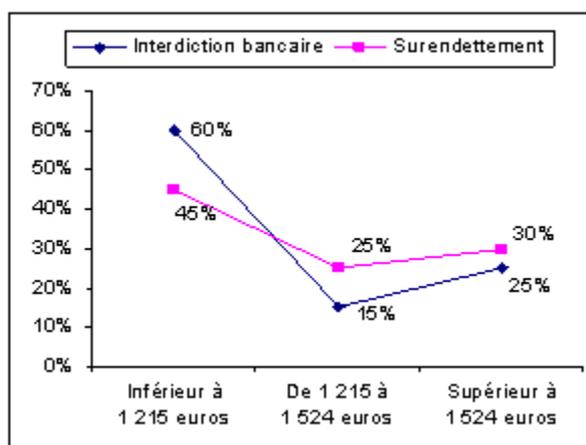
²⁶⁹ Ce sont les deux seules types de difficultés pour lesquels une analyse des situations des ménages concernées est disponible (Gallou et Le Quéau (1999) pour l'interdiction bancaire et Banque de France (2002, 2005) pour le surendettement).

§1. Réalité des contraintes socioéconomiques

Tels qu'ils sont pris en compte par la Banque de France, le surendettement correspond au dépôt d'un dossier par un ménage auprès d'une commission lorsqu'il ne parvient plus à faire face à ces échéances, alors que l'interdiction bancaire découle d'une inscription au Fichier central des chèques (FCC) par l'établissement de crédit d'un client ayant fait un usage jugé abusif du chéquier et/ou de la carte de paiement. Ces deux populations se recoupent en partie dans la mesure où il est possible d'être simultanément interdit bancaire et surendetté. En 1999, c'était ainsi 20 % des personnes interdites bancaires qui avait déposé un dossier auprès des Commissions de surendettement (Gallou & Le Quéau, 1999, p. 28)²⁷⁰. Tous deux s'apparentent à des manifestations de difficultés d'usage s'expliquant en partie par les contraintes socioéconomiques qui pèsent sur les ménages et donc sur la qualité de la prestation de service bancaire.

A. Le niveau de revenu

Comparer le niveau de revenu des personnes en interdiction bancaire et de celles ayant déposé un dossier de surendettement n'est pas chose aisée faute d'analyses suivies. Il s'agit donc davantage ici d'en esquisser les contours. Si l'on compare les éléments disponibles dans l'enquête sur l'interdiction bancaire (Gallou & Le Quéau, 1999) et dans celle sur le surendettement (Banque de France, 2005), il est possible de distinguer trois classes : revenu inférieur à 1 215 euros (environ le niveau du SMIC), de 1 215 à 1 524 euros, et supérieur à 1 524 euros (graphique 5).



Graphique 5 : Niveau de revenu et difficultés d'usage

Source : Élaboration personnelle à partir de Gallou et Le Quéau (1999) et Banque de France (2005).

Bien que limité dans les deux cas, il apparaît que les personnes interdites bancaires ont en moyenne un niveau de revenu plus faible que les personnes concernées par le surendettement. Cela corrobore les observations faites aux États-Unis par Sullivan *et al.* (2000) : le surendettement ne concerne pas en priorité les ménages les plus pauvres des

²⁷⁰ Bien que simple en principe à calculer puisqu'il suffit de croiser les fichiers FCC et FICP, le chiffre des personnes à la fois surendettées et interdites bancaires n'est pas connu. En 2008, environ 700 000 ménages sont concernés par une procédure de surendettement soit environ 1,5 % des ménages et plus de 2,3 millions de personnes sont fichées au fichier central des chèques (FCC) soit environ 4,6 % des personnes de 15 ans ou plus.

pauvres mais les pauvres et les classes moyennes. De plus, cela nous autorise à avancer l'hypothèse selon laquelle la différence constatée s'explique par l'effet conjoint :

- d'une plus grande difficulté à accéder au crédit pour les ménages les plus pauvres ;
- et d'une plus grande facilité à éviter les conséquences des difficultés d'usage portant sur les moyens de paiement scripturaux lorsque le revenu du ménage s'élève.

Rémi Gallou et Pierre Le Quéau (1999) montrent d'ailleurs que le montant de l'impayé entraînant l'interdiction bancaire est positivement corrélé au niveau des revenus. Autrement dit, pour un même impayé de petit montant, un ménage ayant de faibles ressources aura une probabilité plus forte d'être interdit bancaire qu'un ménage aux ressources plus élevées.

B. La catégorie socioprofessionnelle

Outre les chômeurs, il apparaît que les personnes interdites bancaires et en surendettement appartiennent majoritairement aux catégories socioprofessionnelles des ouvriers et des employés : 58 % des interdits bancaires et 55 % des surendettés (Gallou & Le Quéau, 1999 ; Banque de France, 2005). Ces catégories sont fortement surreprésentées dans la mesure où elles ne constituent que 30 % de la population active globale.

Une explication possible mêle faiblesse et discontinuité des revenus. En effet, « *Pour les ouvriers et employés non qualifiés, le risque de faire partie des 20 % des salariés qui travaillent le moins longtemps dans l'année est 1,7 fois supérieur à celui auquel sont exposés les autres salariés* » (CERC, 2006, p. 91). L'instabilité professionnelle peut alors être considérée comme un facteur aggravant dans la survenue de difficultés d'usage.

C. La situation familiale

Les données portant sur la situation familiale des ménages interdits bancaires ou en surendettement sont difficilement comparables dans la mesure où elles ne sont que partiellement présentées dans les rapports disponibles. Il est toute fois possible de souligner que, dans les deux cas, les familles monoparentales sont surreprésentées. Là encore, ceci est cohérent avec les observations faites quant à l'exposition de ce type de ménage au risque de pauvreté (entendu au sens large).

Si les familles monoparentales ne constituent pas un groupe homogène, elles sont cependant généralement confrontées à un cumul de vulnérabilités tenant à la jeunesse du parent et de ses enfants, à des conditions de logement dégradées, à un faible niveau de formation et de qualification, à de faibles revenus et une forte exposition au chômage et à la précarité de l'emploi (Eydoux & Letablier, 2007). Les familles monoparentales sont ainsi exposées à un risque deux fois plus élevé de pauvreté que le reste de la population (CERC, 2006). Encore, une fois le risque de pauvreté et d'instabilité est un facteur favorisant l'apparition de difficultés bancaires d'usage.

Cette analyse sommaire des données disponibles sur le profil des ménages interdits bancaires ou surendettés souligne la sensibilité – des degrés divers – de ces manifestations de difficultés bancaires d'usage à la faiblesse du niveau des revenus ainsi qu'à l'instabilité et à la précarité que celles-ci se développent dans la sphère professionnelle ou familiale. Ces observations corroborent celles réalisées au Royaume-Uni (Kempson, 2002 ; TFO, 2003), en Irlande (Corr, 2006) ou aux États-Unis (Sullivan *et al.*, 2000) en matière de surendettement. Ces difficultés socioéconomiques viennent donc perturber le déroulement de la prestation de services bancaires telle qu'elle se développe actuellement au point qu'elle ne parvient que difficilement à réduire l'incertitude sur l'*output* et l'*outcome* et partant,

à assurer leur qualité. Toutefois, afin d'étayer cela, il importe de se pencher en dynamique sur les mécanismes à l'œuvre en complément de l'observation statique des caractéristiques de ces ménages une fois les problèmes avérés.

§2. Des évolutions sociales sources de difficultés bancaires

Pour mettre en perspective les données portant sur les caractéristiques des ménages interdits bancaires ou surendettés, il convient de considérer les éléments identifiés comme causes de ces difficultés bancaires.

A. Des causes conjoncturelles et structurelles

La compréhension des difficultés conduisant à l'interdiction ou au surendettement distingue souvent ce qui est de l'ordre du choc exogène d'un côté et de la mauvaise gestion de l'autre. Nous avons montré les limites d'une telle lecture pour le surendettement (chapitre 1), lui préférant une approche qui tienne simultanément compte des décisions de gestion, du contexte dans lequel elles sont prises, des décisions du banquier et des caractéristiques des produits bancaires. Un tel choix est également pertinent dans le cas de l'interdiction bancaire.

Dans le cas du surendettement où intervient un « accident de la vie » comme un licenciement, il est ainsi nécessaire de prêter attention aux décisions des différents acteurs entre cet incident et le dépôt du dossier pour comprendre les causes d'aggravation de la situation (il se déroule en moyenne deux années aux États-Unis selon Sullivan *et al.* (2000)). Une telle précaution est tout aussi valable concernant l'interdiction bancaire : « *La durée du chômage est également remarquable, puisque au moment de l'interdiction, parmi les personnes qui étaient au chômage, seules 7 % l'étaient depuis un mois ou moins, 33 % de deux à six mois et 61 % depuis plus de six mois (dont 35 % depuis plus d'un an). Ces chiffres laissent présager une dégradation progressive des conditions de ressource de ces ménages, allant de pair avec la diminution des ASSEDICS* » (Gallou & Le Quéau, 1999, p. 21).

De même, tout comme pour le surendettement, l'absence de ruptures n'équivaut pas à une absence de contraintes pesant sur la gestion des personnes. L'interdiction bancaire résulte ainsi fréquemment de situations structurellement précaires : 51 % des ménages voyaient leurs ressources varier d'un mois sur l'autre au moment de leur interdiction, et 77 % étaient dans l'attente d'un versement permettant pour 84 % d'éviter leur interdiction (Gallou et Le Quéau, 1999).

Que ce soit des chocs exogènes ou bien la faiblesse ou la discontinuité des revenus, il s'agit là de contraintes conjoncturelles et structurelles qui pèsent lourdement sur la gestion bancaire des personnes et donc sur le déroulement de la prestation de services bancaires. Elles expliquent alors en grande partie la survenue de difficultés comme l'interdiction bancaire ou le surendettement. Il importe à présent de souligner le caractère institutionnel de cet élément explicatif des difficultés d'usage.

B. Difficultés bancaires d'usage et contraintes sociétales : la place des inégalités

Le retrait de l'État-providence, la remise en cause des solidarités traditionnelles et la précarisation des parcours professionnels et familiaux sont autant d'évolutions institutionnelles qui intensifient la financiarisation de la société et expliquent en partie pourquoi les difficultés bancaires peuvent être comprises comme une caisse de résonance

de difficultés sociétales. Il est possible d'étayer encore ce constat en considérant la relation entre pouvoir d'achat et crédits d'une part, et en comparant évolution des inégalités et surendettement d'autre part.

1. De la faiblesse du pouvoir d'achat à la contrainte des dépenses préengagées

Depuis l'élection présidentielle de 2007, le pouvoir d'achat est au cœur de multiples controverses médiatiques et scientifiques. Correspondant aux ressources monétaires dont disposent les ménages pour satisfaire leurs besoins, son rôle est d'une importance croissante dans une société où la financiarisation et donc la monétarisation s'intensifient. Cet indicateur n'offre cependant pas une mesure satisfaisante des phénomènes à l'œuvre (encadré 36).

Encadré 36 : Les lacunes de la mesure du pouvoir d'achat

Le pouvoir d'achat est défini par la comptabilité nationale comme la masse des ressources à la disposition des ménages (revenus d'activité, prestations sociales, revenus du patrimoine), une fois déduit les impôts et cotisations sociales et corrigé de la hausse des prix des produits consommés. Si l'on se fie aux statistiques de l'Insee, la controverse autour de son évolution n'a pas lieu d'être : le pouvoir d'achat des ménages a connu une croissance moyenne de 3,4 % entre 1998 et 2002 puis de 1,9 % entre 2003 et 2006. Si elle s'est ralentie, la croissance n'en est pas moins réelle. En revanche, le fait que le pouvoir d'achat moyen des ménages augmente ne signifie pas que celui de chaque ménage en fasse de même. C'est la première explication qu'apportent Accardo et al. (2007). En prenant en compte les différences de structuration de la consommation des ménages regroupés selon leur zone de résidence ou par décile en fonction de leur niveau de revenu, les auteurs mettent en lumière que « *les ménages à bas revenu ont été plus exposés aux hausses des prix que les autres ménages* » (Accardo et al., 2007, p. 75). Leur pouvoir d'achat s'est donc accru moins rapidement que celui des ménages aisés, cependant cette différence n'excède pas deux dixièmes de point par an.

Accardo *et al.* (2007) proposent d'explorer une seconde voie de recherche en renouvelant l'outil de mesure lui-même. Plus précisément, afin de donner à voir ce sur quoi les ménages peuvent exercer leur libre arbitre budgétaire, les auteurs recourent à la notion de « dépenses préengagées » « *qui donnent lieu à un contrat difficilement renégociable au moins à court terme* » (Accardo et al., 2007, p. 84). Sont alors soustraits au revenu²⁷¹ : les impôts, les dépenses courantes de logement (loyer, chauffage, charges, etc.), les primes d'assurance à caractère obligatoire, et les remboursements de crédit.

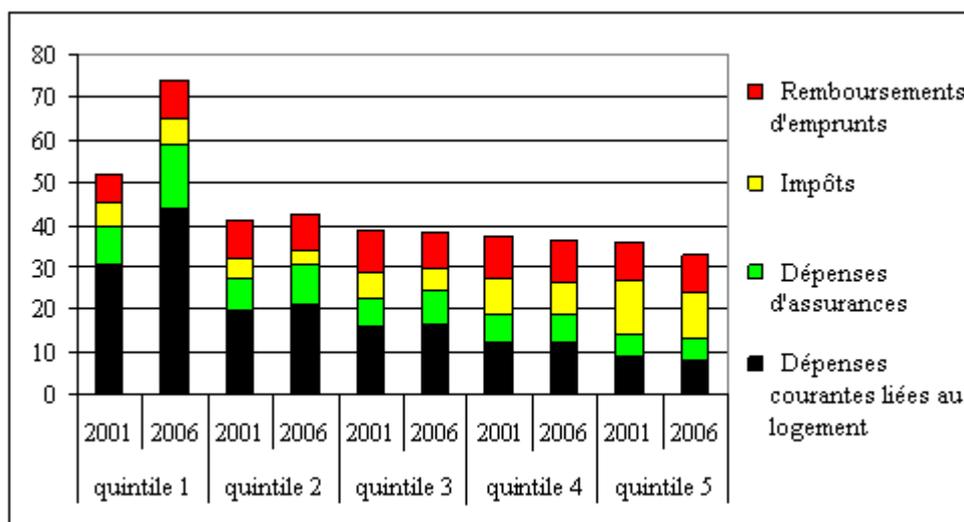
L'intégration de ces éléments tenant compte de l'apparition de nouveaux biens et services élargissant l'éventail de la consommation et en modifiant les normes, est en parfaite cohérence avec l'intensification de la financiarisation : les dépenses de logement correspondent à la monétarisation (forme 1) et les impôts, les assurances et les crédits à la financiarisation des besoins de protection et de promotion (forme 3). Elle permet même d'en illustrer la croissance puisque que le poids moyen de ces dépenses dans le revenu courant des ménages passe de 22 % en 1960 à 41 % en 1995. Elle reste ensuite stable en 1995 et 2001, puis connaît une croissance rapide par la suite pour atteindre 45 % en 2006.

²⁷¹ Les auteurs indiquent que le revenu pris en compte pour la réalisation des calculs n'est alors plus celui de la comptabilité nationale mais celui déclaré par les personnes au sein de l'enquête budget de famille dont les éléments portant sur les dépenses préengagées sont issus.

L'évolution récente s'explique par une croissance des dépenses d'assurance (+ 2 points à 8,8 % en 2006) et de logement (+ 3 points à 20,2 %), les remboursements de crédit restant stable (9 %) et les impôts (hors prélèvements sociaux) diminuant (6,7 %). Si cette lecture des évolutions moyennes du revenu sur lequel les ménages peuvent exercer leurs décisions, offre une explication au sentiment d'appauvrissement relatif exprimé par ceux dénonçant une baisse du pouvoir d'achat, elle est encore plus pertinente lorsque l'on s'intéresse aux disparités entre ménages.

2. Les inégalités facteurs de difficultés bancaires d'usage

Pour les 20 % des ménages aux ressources les plus modestes, la part de leurs dépenses préengagées passe de 52,1 % de leur revenu courant en 2001 à 73,8 % en 2006. À l'inverse, les 20 % des ménages les plus aisés voient la part de ces dépenses passer de 36 % à 32,6 %. Plus spécifiquement, la hausse de 22 % connue par les 20 % les plus modestes se décompose de la manière suivante : 13 points d'augmentation pour les dépenses de logement (de 31 à 44 %), 5,8 pour l'assurance (de 9,2 à 15 %), 0,7 pour les impôts de 5,6 à 6,3 %, et 2,1 points pour les remboursements de crédit (de 6,6 à 8,7 %) (Accardo *et al.*, 2007).



Graphique 6 : Évolution du poids des dépenses préengagées dans le revenu courant des ménages entre 2001 et 2006

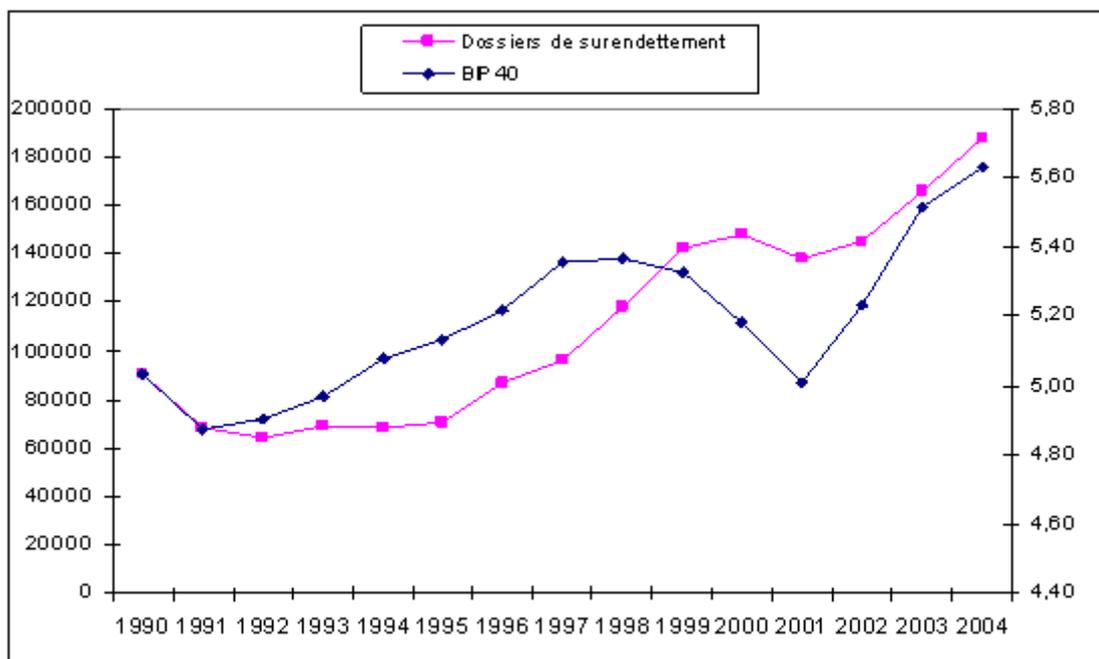
Lecture : Pour les 20 % des ménages les plus modestes, le poids des remboursements d'emprunts dans leur revenu courant est passé de 6,6 % en 2001 à 8,7 % en 2006. Source : Accardo *et al.*, 2007, p. 85.

Les évolutions des normes de consommation affectent de manière très inégale les ménages selon leur niveau de revenu. Ainsi, seuls les 20 % les plus modestes sont confrontés à une telle hausse. Dès le deuxième quintile, les dépenses préengagées évoluent sensiblement comme le revenu (légère hausse de 41,1 à 42,5 %), puis même moins rapidement à partir du troisième. D'ailleurs, si la principale contrainte budgétaire à laquelle doivent faire face les ménages du premier quintile tient à l'augmentation des dépenses liées au logement, il faut souligner que ce sont ces ménages qui pâtissent le plus de l'intensification de la financiarisation : leurs dépenses préengagées en matière de crédit augmentent alors qu'elles se réduisent pour les quatre autres quintiles²⁷².

²⁷² Seules les dépenses liées aux impôts présentent une telle particularité mais d'une ampleur bien plus faible.

Les ménages les plus modestes ne peuvent exercer leur autonomie que sur un peu plus de 25 % de leurs revenus notamment parce qu'ils recourent proportionnellement davantage aux crédits ou parce que leur coût est plus élevé que pour des ménages plus aisés. C'est ce que confirme l'analyse des pratiques bancaires des ménages allocataires de *minima* sociaux. En raison de la faiblesse de leur revenu total, ces ménages doivent plus souvent recourir au crédit pour faire face à des dépenses imprévues ou à des difficultés : 35 % des dépenses associées au crédit étaient imprévues pour les allocataires de *minima* sociaux contre seulement 16 % pour l'ensemble de la population et 30 % des crédits avaient pour objet de combler des problèmes d'argent contre 16 % pour l'ensemble de la population (Daniel & Simon, 2001).

Ce recours contraint au crédit dans un cadre marqué par la faiblesse des marges de manœuvre due à l'ampleur des dépenses préengagées, accroît alors le risque de difficultés bancaires d'usage : 47 % des allocataires de *minima* sociaux sont ou ont été interdits bancaires contre seulement 9 % de la population totale (Daniel & Simon, 2001). **La prise en compte des dépenses préengagées permet ainsi de souligner le rôle des inégalités en matière de structure budgétaire sur la probabilité de rencontrer des difficultés bancaires d'usage.** Mais ce lien entre inégalités et difficultés bancaires peut être étendu. Si l'on compare l'évolution du nombre de dossiers de surendettement déposés annuellement entre 1990 et 2004 et l'évolution de l'indice synthétique d'inégalité et de pauvreté qu'est le BIP40²⁷³, on obtient le graphique suivant.



Graphique 7 : Évolution comparée des dossiers de surendettement et de l'indicateur BIP40 d'inégalité

Source : Élaboration personnelle à partir des données de Banque de France (2005) et du BIP40.

²⁷³ Cet indice agrégé synthétise 60 séries de données regroupées en 6 domaines : l'emploi, le logement, la pauvreté, les revenus, le travail et la santé. Plus que sa valeur qui n'a pas de signification précise, ce sont surtout ses variations qui sont significatives. Une hausse du BIP 40 (+ 12,36 % entre 2001 et 2004) traduit un accroissement des inégalités et de la pauvreté tandis qu'une baisse reflète le mouvement inverse. Pour plus d'information voir : <http://www.bip40.org/fr/>

La proximité entre l'évolution de ces deux courbes montre selon nous qu'il existe une corrélation entre développement des inégalités et de la pauvreté d'un côté et celui du surendettement de l'autre. Ceci confirmerait notre hypothèse portant sur l'inadéquation de la prestation de services bancaires aux besoins des personnes rencontrant des difficultés et inégalités et qu'elle joue même souvent un rôle amplificateur. Néanmoins, cela ne suffit pas à en comprendre les causes. Sachant que les clients sont acteurs de cette prestation, peut-on pointer la faiblesse de leurs compétences pour gérer les fluctuations auxquelles ils font face ?

Section 2. Les décisions des clients : un élément aggravant ?

Lorsqu'une rupture de parcours survient ou lorsque les difficultés sont quotidiennes, les personnes tentent de s'y adapter. Sachant que les clients sont des acteurs à part entière de la production de la prestation de services bancaires, la mauvaise qualité de l'*output* et de l'*outcome*, constatée notamment par les interdictions bancaires ou le surendettement, peut-elle s'expliquer par leurs décisions inappropriées et par l'insuffisance de leurs compétences bancaires ? Pour répondre à cette question, il faut tout d'abord analyser en quoi leurs décisions peuvent se révéler inappropriées (§1) avant de se demander si le manque de compétences bancaires ne correspond pas davantage à une inadéquation de ces compétences aux règles et normes de la prestation de services bancaires (§2).

§1. Les difficultés bancaires : une explication comportementale

Gérer un budget suppose un minimum de compétences pour parvenir à prévoir et à organiser les flux financiers qui le composent. Ces compétences ne sont pas seulement budgétaires dans la mesure où cette gestion est réalisée par l'intermédiaire des produits bancaires apportant avec eux leur propre complexité.

A. Un comportement source de difficultés : une caractéristique des « pauvres » ?

Étudiant les explications apportées par les chercheurs, les politiciens et les médias au recours à la procédure de faillite personnelle aux États-Unis, Ramsay (2003) démontre que si les offreurs de crédit sont souvent dénoncés comme ayant des pratiques commerciales trop agressives et ne contrôlant pas suffisamment l'usage qui est fait des crédits par les emprunteurs, c'est précisément en raison du comportement supposé de ceux-ci. Les emprunteurs surendettés sont ainsi présentés comme naïfs et incapables de contrôler les nombreux crédits auxquels ils souscrivent, ou devrions-nous dire « elles » souscrivent tant ces préjugés s'accompagnent également de sexisme (Ramsay, 2003).

La responsabilité des personnes rencontrant des difficultés bancaires et budgétaires est un thème récurrent. Il fait écho aux représentations et discours individualisant sur les pauvres et les chômeurs que ce soit de la part du grand public ou des économistes (Cordonnier, 2000 ; Clément, 2003 ; Paugam, 2005). En matière de gestion budgétaire, Guérin (2000) dresse un constat proche en se penchant sur l'approche microéconomique de l'épargne et de la consommation. Ces théories sont basées sur les deux éléments suivants. Le premier est que l'utilité inter-temporelle est maximisée par un arbitrage entre taux d'intérêt (épargne) et préférence pour le présent (consommation). Le second est que les agents sont caractérisés par une aversion au risque ce qui favorise la constitution d'une épargne de précaution. Le degré d'aversion au risque conditionne ainsi l'arbitrage entre épargne et consommation.

En se basant sur différents travaux, Guérin montre que les agents sont considérés comme « impatient » lorsqu'ils ne renoncent pas à une partie de leur consommation au profit de l'épargne (préférence pour le présent supérieur au taux d'intérêt), « myopes » lorsqu'ils consomment sans se constituer un patrimoine pour leur retraite, et « imprudent » lorsqu'ils n'épargnent pas alors qu'ils vivent en situation risquée. Elle en conclut que « *selon ce type d'analyse, les pauvres seraient à la fois "impatientes", "myopes" et "imprudents"* » (Guérin, 2000, p. 309).

Ce résultat est contestable car d'une part l'élasticité-revenu de l'épargne est élevée ce qui en fait un bien de luxe (le niveau de revenu conditionne le montant et la régularité de l'épargne) et d'autre part, ces théories n'intègrent pas la contrainte de liquidité qui peut rendre impossible toute épargne de précaution.

À l'instar de ces théories de la consommation, celles sur le crédit donnent une place centrale à une explication comportementaliste : l'opportunisme des agents. Mais tout comme pour les théories précédentes, nous avons montré que l'influence de la situation socioéconomique des ménages est un facteur explicatif essentiel des difficultés rencontrées. Il faut donc abandonner une approche dotant les pauvres par essence de caractéristiques psychologiques (impatience, myopie, imprudence et opportunisme) qui expliquent à elles seules les difficultés bancaires qu'ils rencontrent. Toutefois, il ne faut cependant pas pour autant abandonner l'analyse de leurs décisions. Plus précisément, sachant que les décisions prises par les clients dans le cadre de la prestation de services bancaires influent sur la qualité de l'*output* et de l'*outcome*, c'est l'effet de ces difficultés sur la prise de décision qui doit être interrogé.

B. Des choix sous influence

Dans sa critique des explications avancées par les théories économiques précédentes quant aux raisons pour lesquelles les pauvres préféreraient consommer plutôt qu'épargner, Guérin (2000) mobilise notamment les travaux d'Akerlof (1991) qui analysent ces comportements considérés *a priori* comme irrationnels en se basant sur des travaux de psychologie cognitive.

1. Une succession de petites décisions aux conséquences sous-évaluées

Akerlof (1991) étudie plus particulièrement le comportement consistant à remettre à plus tard une décision pénible à prendre (la procrastination). Dans ce cadre, l'absence d'épargne correspond non à un choix qui découle des préférences inter-temporelles, mais du résultat d'une succession de petites décisions entre consommation et épargne systématiquement défavorables à cette dernière. Chacune de ces décisions considérées isolément correspond à une faible perte, en revanche, considérées toutes ensemble, elles conduisent à une perte importante et non anticipée par les personnes.

Pour Akerlof, ce comportement s'explique tout d'abord par une surévaluation des coûts à court terme au détriment des conséquences à long terme, ensuite par le fait que la personne ne prend pas en compte le fait qu'elle ne sera pas plus incitée à l'avenir à faire le choix qu'elle vient de reporter dans le temps (ici, épargner), enfin parce que les décisions précédentes justifient les suivantes conduisant à l'émergence d'une norme comportementale se renforçant avec le temps.

Guérin montre comment ce mécanisme permet d'expliquer l'absence d'épargne pour des ménages modestes réalisant leurs achats de nourriture de manière très fractionnée en comparaison des ménages faisant leurs courses toutes les semaines ou tous les mois.

Plus le fractionnement est élevé, plus le coût global de la consommation tend à être sous-évalué au détriment *in fine* de l'épargne. L'approche d'Akerlof est également extrêmement fructueuse pour comprendre les choix faits par les personnes ayant de faibles ressources ou confrontées à une rupture.

Rencontrer des difficultés pour planifier et prévoir ses dépenses et anticiper les conséquences de ses choix budgétaires à moyen et long terme, est caractéristique des ménages à bas revenu (Atkinson *et al.*, 2006). Confrontés à un avenir incertain et à un parcours professionnel chaotique, il est plus délicat de se projeter dans le temps et de structurer des projets de long terme, éléments pourtant indispensables à une gestion équilibrée (Paugam, 1993, 2005). Pour ces personnes, l'urgence est avant tout de répondre aux besoins du quotidien. Avec des revenus discontinus ou dont le montant fluctue, avec un budget dont la part sur laquelle des ajustements peuvent être réalisés se limite à 25 %, trouver des réponses pour honorer les obligations que Sen qualifie de marchandes (payer les factures, faire les courses), juridiques (les impôts) ou « élargies » (assumer les coûts d'une vie sociale minimale), est un défi de court terme. L'apport de l'analyse d'Akerlof (1991) permet de donner tout leur sens à ces contraintes et de mieux comprendre pourquoi ces ménages peuvent faire des choix compromettant pour leur équilibre budgétaire à moyen terme.

2. Une recherche de réponses immédiates

Confrontées à la pression de la précarité, ces personnes prennent des décisions qui, considérées individuellement, ne mettent pas en péril leur équilibre budgétaire et apportent une « solution » au problème posé au moins dans l'immédiat. À l'instar du choix de la consommation plutôt que de l'épargne, ce pourra être le recours à un crédit pour honorer une facture plutôt qu'une restriction budgétaire supplémentaire. C'est ce qu'observent Sullivan *et al.* (2000) dans leur analyse des causes du surendettement aux États-Unis. Ils montrent qu'intervient souvent une succession de petites erreurs. Une personne dont la dette atteint 42 000 dollars compare de manière imagée ses crédits à un paquet de chips : lorsqu'elle en ouvre un, c'est avec l'idée de manger quelques chips mais sûrement pas de finir le paquet... ce qui arrive pourtant le plus souvent. À l'instar du paquet de chips, ni elle ni les différents prêteurs concernés n'auraient accepté d'emblée un crédit unique d'un tel montant.

Cette surévaluation des coûts à court terme est d'ailleurs prise en compte par les prêteurs. Ausubel (1999) démontre en effet que les ménages sont plus sensibles aux premières échéances des offres de crédit qu'à leur coût total. Les offres les plus coûteuses comprennent ainsi très souvent une réduction voir une absence de taux d'intérêt pour les premiers mois. Ce sont également les mensualités qui peuvent ne débiter que quelque mois plus tard. Cet effet joue d'autant plus dans les cas de ruptures où les personnes espèrent un retour de leur situation à la normale. Ainsi, en cas de pertes d'emploi, il est fréquent dans un premier temps que les personnes recourent au crédit (principalement les cartes dont ils disposent déjà) pour maintenir leur niveau de vie, cette pratique étant amenée à se répéter tant qu'elle donne satisfaction. Lorsque leur situation ne s'améliore pas, la dette accumulée se transforme alors rapidement en surendettement.

Les comportements budgétaires et usages des produits bancaires potentiellement considérés comme irrationnels trouvent donc une partie de leur explication dans l'influence du contexte (précarité, ruptures, etc.) sur la prise de décision des personnes. Mais au côté de cet élément extérieur, se pose également la question du rôle d'un éventuel manque de compétences bancaires comme cause explicative

complémentaire des difficultés bancaires. Ainsi, l'interdiction bancaire ne s'explique pas seulement par la méconnaissance de l'approvisionnement du compte (la moitié des personnes savaient qu'il était insuffisant) mais également par une méconnaissance du délai d'encaissement d'un chèque : alors qu'il faut un à deux jours une fois le chèque présenté à sa banque par le créancier, 87 % des personnes interdites bancaires surestiment ce délai, 27 % l'évaluant même à plus d'une semaine (Gallou & Le Quéau, 1999).

§2. Des compétences et savoir-faire pas toujours adéquats

Si les décisions des ménages rencontrant des difficultés bancaires se révèlent parfois inappropriées, ce peut être – outre l'influence de la contrainte socioéconomique – le résultat d'un manque de compétences au sein desquelles il faut distinguer compétences budgétaires et bancaires.

A. Une explication par des compétences techniques pertinente mais insuffisante

Pour évaluer dans quelle mesure les compétences bancaires influent sur la survenue de difficultés ou non, il importe de disposer d'un large échantillon de personnes aux caractéristiques variées. C'est précisément ce qu'offre l'étude d'Atkinson *et al.* (2006).

Commanditée par l'autorité de régulation financière britannique (FSA), cette étude statistique se propose de mesurer les compétences financières (*financial capabilities*) de plus de 5 000 personnes. Pour cela une série de cinq indicateurs a été construite (Tableau 12).

Tableau 12 : Indicateurs de compétences financières

| | |
|---|--|
| Gestion du budget | La capacité à joindre les deux bouts : maintenir son budget équilibré en fin de mois Suivre l'évolution du budget : garder des traces des dépenses, consulter régulièrement le solde du compte, etc. |
| Planification | Mise en œuvre de stratégies financières comme l'épargne qu'elle soit de précaution pour faire face à des événements imprévus ou qu'elle corresponde à l'anticipation de besoins prévus comme un achat important ou la retraite. |
| Choix des produits | Il s'agit de voir sur les cinq dernières années si les produits auxquels il a été recouru se sont révélés appropriés, et d'évaluer le degré de confiance des personnes en leur propre choix. |
| Information économique et financière | Le fait que les personnes restent informées ou non quant aux évolutions économiques générales ainsi que par rapport aux évolutions connues par le secteur bancaire notamment le développement de nouveaux produits. Il s'agit également de la variété et de la qualité des conseils qu'ils peuvent recevoir en matière bancaire. |
| Questionnaire | Il est destiné à tester les connaissances techniques monétaires et financières des personnes interrogées. |

Source : d'après Atkinson et al. (2006).

À partir des résultats obtenus, les chercheurs ont identifié statistiquement des groupes basés sur le nombre d'indicateurs pour lesquels une faiblesse était détectée et sur la nature de celle(s)-ci (tableau 13).

Tableau 13 : Difficultés bancaires et compétences financières

Partie III. Prestation de services bancaires inappropriée et difficultés bancaires

| Faiblesses | Groupe | Pourcentage | | Description |
|---|--------|-------------|----|---|
| 0 | Ai | 36 | | Il s'agit de couples âgés aux revenus élevés et aux nombreux produits financiers. Leurs résultats sont très bons dans tous les domaines sauf pour le suivi des comptes où ils sont juste au-dessus de la moyenne. |
| 1 | Bi | 22 | 13 | Ce sont surtout des femmes, plus âgées et aux revenus plus faibles que la moyenne. Leurs résultats sont très bons pour joindre les deux bouts et planifier, en revanche, ils sont mauvais en matière d'information. Ils détiennent moins de produits bancaires que la moyenne. |
| | Bii | | 9 | Il s'agit principalement de couples d'âge moyen. S'ils s'en sortent bien pour joindre les deux bouts, leurs résultats sont très mauvais pour ce qui est du suivi des comptes, et seulement moyen pour la planification. Ils se tiennent en revanche bien informés et se distinguent par des revenus et un équipement financier élevés. |
| 2 | Ci | 8 | 4 | Il s'agit de couples jeunes, souvent avec enfants et aux revenus élevés. Leurs résultats sont très mauvais pour suivre leurs comptes et mauvais pour joindre les deux bouts. Ils sont en revanche assez bons pour la planification. Ils vivent au-dessus de leurs moyens et sont très équipés en produits financiers. |
| | Cii | | 4 | Il s'agit de personnes jeunes ayant des revenus moyens et vivant au jour le jour. En effet, leurs résultats sont en dessous de la moyenne pour joindre les deux bouts et en matière de planification. Ils sont très bons en termes de suivi des comptes et d'information. Ils sont un peu moins équipés en produits bancaires que la moyenne. |
| 3 | Di | 13 | 3 | Il s'agit surtout de femmes plus âgées que la moyenne, généralement sans enfants et ayant des revenus faibles. Leurs résultats sont très bons pour joindre les deux bouts et bons pour la planification. En revanche, ils sont très mauvais pour suivre les comptes, choisir les produits financiers et se tenir informé. Leur équipement financier est légèrement inférieur à la moyenne. |
| | Dii | | 3 | Ce sont des personnes d'âge moyen à très bas revenus. Leurs résultats sont légèrement au-dessus de la moyenne pour joindre les deux bouts et suivre leur compte mais très mauvais pour planifier, choisir les produits et se tenir informé. Leur équipement financier est très limité (33 % n'utilisent pas de compte courant). |
| | Diii | | 7 | Il s'agit de célibataire jeune avec un niveau de revenu légèrement inférieur à la moyenne. Leurs résultats sont très mauvais pour joindre les deux bouts, planifier et choisir les produits, et juste en dessous de la moyenne pour suivre leurs comptes et se tenir informé. Leur équipement financier est très inférieur à la moyenne. |
| 4 | Ei | 18 | 16 | Ce sont principalement des jeunes femmes, célibataires ou en couple, avec des enfants. Ils ont les revenus les plus faibles Leurs résultats sont en-dessous de la moyenne pour joindre les deux bouts et très mauvais pour planifier, se tenir informé et choisir des produits. En revanche, ils ont un très faible accès aux produits financiers (35 % n'utilisent pas de compte courant). |
| <p align="center">Sous contrat Creative Commons Attribution-NonCommerciale-Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - GLADUKOVITZOFF Georges - Université Lyon 2 - 2009</p> | | | | |
| | | | | en en couple avec enfants et aux revenus dans la moyenne. Leurs résultats sont très mauvais pour joindre les deux bouts, se tenir |

Source : d'après Atkinson et al. (2006).

Alors que les *focus group* préparatoires à l'enquête elle-même, considéraient les compétences financières comme la clef pour maintenir un budget équilibré, l'un des principaux résultats de l'analyse statistique est que « *anyone with a sufficiently high income would be able to make ends meet, without them necessarily having many money-management skills* » (Atkinson et al., 2006, p. 21). De la même manière, garder des traces de ses dépenses et consulter régulièrement son solde ne semblent pas être des éléments déterminants pour joindre les deux bouts.

Cette étude a le mérite de prouver statistiquement que ce n'est pas le niveau de compétences financières (principalement en termes de gestion), qui fait la différence dans le fait de rencontrer ou non des difficultés pour joindre les deux bouts mais bien le niveau de revenu. Ainsi, une personne compétente mais aux revenus modestes aura une probabilité plus grande de faire face à des difficultés budgétaires qu'une personne avec peu de compétences mais un revenu élevé. En revanche, elle met en lumière le rôle joué par les produits et les connaissances bancaires.

Tout d'abord l'un des résultats explicites est que le niveau de connaissances monétaires et bancaires techniques est étroitement corrélé à l'âge²⁷⁴ et surtout au niveau de revenu (Tableau 14).

Tableau 14 : Niveau de revenus et manque de compétences bancaires

| | Moyenne | Premier quintile | Dernier quintile |
|--|---------|------------------|------------------|
| Ne savent pas lire le solde d'un relevé de compte | 9 % | 15 % | 3 % |
| Ne parviennent pas à évaluer à partir d'un relevé de compte si un prélèvement a été réalisé | 15 % | 21 % | 7 % |
| N'arrivent pas à savoir si avec un taux d'inflation de 5 % et un taux d'intérêt de 3 % il est valable d'épargner | 21 % | 29 % | 12 % |
| Ne savent pas lire un graphique | 25 % | 38 % | 11 % |

Source : d'après Atkinson et al. (2006).

Ces compétences sont essentielles pour évoluer au sein de l'univers bancaire que ce soit pour utiliser les produits ou comprendre les engagements pris lors de leur souscription.

Le second résultat explicite est que le niveau de ces compétences techniques évalué par l'habileté à choisir les produits, s'élève parallèlement à celui de l'équipement bancaire. Là encore, les personnes ayant de bas revenus sont pénalisées puisque le niveau de revenu est précisément l'une des principales variables explicatives des difficultés d'accès aux produits bancaires (Kempson & Whyley, 1999 ; Sinclair, 2001 ; Carbo *et al.*, 2005 ; Corr, 2006). Dès lors, comment expliquer qu'en dépit de ces plus faibles compétences techniques certaines personnes à bas revenus parviennent tout de même à joindre les deux bouts ?

Bien que cela ne soit pas exploré statistiquement par les auteurs de l'étude, une partie de la réponse peut être trouvée dans les caractéristiques des groupes établis. Si l'on considère les groupes Bi et Di très bons pour joindre les deux bouts en dépit de revenus

²⁷⁴ Plus les personnes sont âgées plus leurs connaissances monétaires et bancaires sont de qualité.

faibles ainsi que ceux Dii et Ei qui parviennent à peu près à joindre les deux bouts en dépit de revenus extrêmement faibles, il apparaît que ces 4 groupes (35 % de l'échantillon) ont en commun d'être généralement composés de personnes d'âge moyen et ayant un faible voire très faible accès aux produits bancaires. Il nous semble que c'est là la clef.

En dépit de ces éventuelles conséquences, le faible accès aux produits bancaires permet selon nous à ces personnes d'exprimer des compétences ou savoir-faire dont les caractéristiques seraient difficilement compatibles avec les règles et normes d'usage des produits bancaires. Elles les ont progressivement acquises par leur pratique de la gestion budgétaire ce qui explique que les personnes plus jeunes dans des situations similaires rencontrent généralement plus de difficultés à équilibrer leur budget (groupes : Cii, Diii et Fi soit 14 % de l'échantillon)²⁷⁵.

La question n'est dès lors plus de savoir si la part des difficultés bancaires d'usage qui s'expliquent par les compétences des personnes tient à leur insuffisance, mais davantage si leurs compétences liées au processus d'appropriation bancaire et celles requises pour l'usage des produits bancaires ne sont pas en inadéquation.

B. Les effets pervers de l'appropriation monétaire et bancaire

L'appropriation monétaire et bancaire c'est-à-dire la manière dont les personnes se saisissent de la monnaie et des outils bancaires pour les adapter à leur situation, est une modalité de gestion de l'incertitude et d'expression de l'appartenance sociale. Cette appropriation se caractérise notamment par la mise en œuvre de marquages sociaux et de cloisonnements qui ne sont pas l'apanage des personnes aux revenus modestes comme nous l'avons vu au cours de la première partie. Cependant, ces pratiques sont d'autant plus courantes pour ces ménages que leur situation rend plus problématique le maintien d'un équilibre budgétaire (Vallat, 1999 ; Guérin, 2000). Les produits bancaires sont plus ou moins intégrés à ces pratiques en raison du processus d'appropriation bancaire, néanmoins, leurs règles et normes de fonctionnement sont parfois en contradiction.

Les comptes bancaires et livret, tout comme pour l'ensemble de la population, sont parfois utilisés comme support de ces cloisonnements. Ainsi, 29 % des allocataires de *minima* sociaux disposant d'un compte de dépôt et d'un compte de livret expliquent cette association par le fait que chacun des comptes est réservé à des revenus particuliers (17 % pour l'ensemble de la population française). D'ailleurs, « *quelle que soit la population considérée, le compte de dépôt est utilisé en général au versement des revenus courants et le compte sur livret au versement des revenus plus exceptionnels* » (Daniel & Simon, 2001, p. 53).

Toutefois, l'intervention du tiers bancaire et de ses règles et normes au sein de ces pratiques, est parfois source d'incompréhension entre client et banquier en raison de leurs contradictions potentielles. C'est notamment le cas lorsque les personnes demandent au banquier au guichet d'enregistrer le dépôt d'une somme en espèces sur leur compte puis effectuent dans la foulée un retrait d'un montant moins important (Guérin, 2000 ; Gloukoviezoff & Tinel, 2004). Pour le banquier, il aurait été plus rationnel de ne faire qu'une seule opération : un dépôt de la somme initiale diminuée du montant du retrait. Pour ces personnes, c'est l'inverse qui est rationnel : la distinction des deux opérations permet de mieux les mémoriser et de mieux maîtriser leur comptabilité « mentale ».

²⁷⁵ Seul le groupe Eii ne correspond pas à notre description. Ne représentant que 2 % de l'échantillon, il nous semble possible de ne pas en tenir compte faute de l'accès à la base de données pour analyser les explications possibles.

Parfois, les modalités de leur utilisation conduisent les personnes à se détourner de l'usage de produits comme le chéquier ou la carte de paiement. Les allocataires de *minima* sociaux trouvent notamment ces produits compliqués à utiliser, peu sécurisant et difficiles à gérer (Daniel & Simon, 2001). Ainsi, si certaines personnes recourent aux prélèvements automatiques pour s'assurer que leurs factures seront bien payées à temps, ce mode de paiement est jugé trop contraignant par d'autres. Outre leur caractère mensuel qui s'accommode mal d'une gestion hebdomadaire souvent adoptée dans les pays anglo-saxons (Kempson *et al.*, 1999 ; Kempson, 2002 ; Corr, 2006)²⁷⁶, nous avons surtout observé au cours de nos enquêtes que les prélèvements automatiques ont le défaut d'empêcher la négociation avec les créanciers pour obtenir un paiement échelonné. De plus, si EDF par exemple ne facture pas d'intérêts de retard sur une facture impayée, un rejet de prélèvement par la banque coûte particulièrement cher pour des budgets limités. En réponse, certaines de ces personnes préfèrent alors retirer tout ou partie de leurs ressources. Elles entendent ainsi conserver la maîtrise de leur budget en substituant un contact physique avec leurs avoirs et une gestion en espèces à celle dématérialisée induite par ces produits²⁷⁷. Elles ne laissent généralement sur le compte que les sommes indispensables pour couvrir les prélèvements automatiques dont le montant est préalablement connu.

Les pratiques bancaires découlent du processus d'appropriation et traduisent donc la gestion de l'incertitude et l'expression de l'appartenance sociale. La qualité de cette *outcome* de la prestation de services bancaires – mais également celle de l'*output* – peut être compromise par leur inadéquation potentielle avec certaines règles et normes bancaires d'accès et d'usage. La prise en compte de ces savoir-faire réels dont disposent les personnes pour maîtriser leur budget, invite donc à ne pas surévaluer le rôle du manque de compétences techniques dans la survenue de ces difficultés bancaires comme le souligne Pahl (1999) : « *There is certainly a need for more accessible financial education and advice services, but it is also important to recognise how much of a burden it can be for consumers to be faced with the complexity of the electronic economy* » (p. 30).

L'explication liée à l'opportunisme des agents est ainsi largement insuffisante pour comprendre l'émergence de difficultés bancaires. **Il apparaît au contraire que la prise de décision des personnes est affectée objectivement et subjectivement par leur situation ainsi que par la faiblesse de leurs compétences bancaires techniques et l'inadéquation de leurs savoir-faire.** En raison de ces éléments, ces personnes font ainsi face à une incertitude forte lorsqu'elles recourent à la prestation de services bancaires proposée par les établissements de crédit. Elles ne sont en effet que rarement en mesure d'en évaluer correctement les résultats. C'est donc bien sur la qualité de la prestation elle-même que porte l'incertitude. Dès lors, il importe de comprendre pourquoi le copilotage ne permet pas de réduire cette incertitude et ainsi d'éviter ces difficultés.

²⁷⁶ Il est tentant de rapprocher la situation de ces personnes des observations faites par Bourdieu dans la Kabylie des années 1960 : « *Installés dans l'instabilité, privés de protection que les traditions séculaires assuraient au dernier des khammès, dépourvus de la qualification et de l'instruction qui seules pourraient leur assurer la sécurité à laquelle ils aspirent suprêmement, enfermés dans l'existence au jour le jour et dans l'inquiétude chronique du lendemain, les sous-prolétaires, chômeurs et journaliers occasionnels, petits marchands, employés des petites entreprises et de petits commerces, manœuvres, sont maintenus dans l'impossibilité absolue de calculer et de prévoir dans un système économique qui exige la prévision, le calcul et la rationalisation de la conduite économique* » (Bourdieu, 1966, p. 85, cité par Paugam, 2005, p. 76).

²⁷⁷ Un allocataire du RMI rencontré lors d'une enquête pour la Fédération nationale des Caisses d'épargne expliquait qu'il conservait tout son argent dans une boîte à biscuit car cela avait l'intérêt majeur de ralentir ses dépenses quand il commençait à voir le fond contrairement au compte bancaire, dont on ne voit jamais le fond.

Section 3. L'impossible copilotage ?

Lorsque les clients rencontrent des difficultés bancaires d'usage, il apparaît qu'ils cumulent généralement une situation particulièrement complexe (précarité, faiblesse et discontinuité des ressources, etc.), une prise de décision affectée par ces contraintes (pression de la précarité, urgence du quotidien, etc.), des compétences techniques insuffisantes et des savoir-faire potentiellement en inadéquation avec les règles et normes bancaires. Mettre en œuvre une prestation de services bancaires qui permette de réduire l'incertitude sur l'*output* et l'*outcome* demande alors personnalisation, conseil et confiance.

Compte tenu des contraintes de rentabilité pesant sur les banques et du processus de modernisation bancaire, la prestation proposée est le plus souvent structurellement inappropriée pour prendre en compte la singularité de la demande de ces clients entraînant une relation hiérarchique (§1). Par son inadéquation, ce type de prestation accroît le niveau de risque de ces clients notamment en les conduisant parfois à adopter un comportement aggravant. C'est pourquoi selon leur degré d'ouverture à ce type de clientèle, les établissements tentent plus ou moins d'adapter les caractéristiques de la prestation à leurs besoins en restant toutefois dans le cadre des contraintes qui pèsent sur eux (§2).

§1. Une inadéquation structurelle

L'analyse des contraintes pesant sur les établissements de crédit (partie II) a montré que la qualité de l'*outcome* – et donc le développement d'une prestation véritablement personnalisée – n'était un enjeu pour ceux-ci qu'à condition que les clients aient un potentiel commercial jugé suffisant. Pour les autres, leur manque de rentabilité les conduit à ne se voir proposer qu'une prestation reposant davantage sur la consolidation que sur la spécialisation.

A. Une structuration inadaptée au besoin de conseil

Faute de potentiel économique, ce n'est pas la fidélisation et la qualité de l'*outcome* que les banques rechercheront mais uniquement la qualité de l'*output*, c'est-à-dire que les produits mis à disposition de ces clients le soient de manière la plus rentable possible. Pour cela, il leur faut minimiser aussi bien leur exposition aux risques que le coût de la prestation et ce, potentiellement au détriment de la qualité de l'*outcome*. C'est le recours aux dispositifs techniques et à la consolidation qui est alors privilégiés à la relation de service et au jugement (Chapitre 6). Rivaud-Danset (1995) s'intéressant à la relation de crédit banque-entreprise dans le cadre d'une approche conventionnaliste, identifie ainsi deux conventions de financement²⁷⁸ polaires rendant compte de l'hétérogénéité de l'articulation entre consolidation et jugement : la banque à l'engagement et la banque à l'acte²⁷⁹.

²⁷⁸ Dans son article de 1995, Rivaud-Danset identifie une troisième convention de financement qu'elle nomme « marché d'enchère ». Elle suppose que l'information soit publique c'est-à-dire qu'elle puisse « être confiée à un tiers spécialiste de la codification qui émet une cote admise par tous » (p. 242). Cette « cote » admise par tous existe en partie dans les pays anglo-saxon, il s'agit du *score* de crédit vendu par les *Credit Bureaus* dont le plus célèbre est le *score* « Fico ». Il fait perdre une partie de leur avantage concurrentielle aux banques qui entretiennent des relations de long terme avec leurs clients sans toutefois l'annihiler complètement (elles articulent les résultats de leurs propres systèmes de *scoring* à ceux des *Credits Bureaus*).

²⁷⁹ Ces deux conventions sont proches des catégorisations destinées à distinguer des idéaux types de relations bancaires et qui ont été élaborées par la suite : banque relationnelle / banque transactionnelle (Cusin, 2002, 2004, 2005) et banque de relation / banque à l'acte (Eber, 2001).

La « banque à l'engagement » voit la banque et ses clients agir comme de véritables partenaires privilégiant la qualité de l'*outcome*. Ils s'investissent réciproquement dans l'établissement d'un copilotage de qualité permettant de réduire l'incertitude, et évaluent leurs gains potentiels sur le long terme évitant que des difficultés conjoncturelles ne mettent un terme à la relation. À l'inverse, la « banque à l'acte » fait appel à la consolidation privilégiant l'acquisition d'information sur l'apprentissage réciproque. Il n'y a d'ailleurs pas de collaboration dans la mesure où ce sont les termes du contrat qui dictent le devenir de la relation : elle s'interrompt lorsque la qualité de l'*output* pour l'établissement se dégrade.

L'intérêt de ces conventions de financement est de souligner le lien entre les outils mis en œuvre (relation de service / outils de *scoring*) et le produit de la prestation qui est privilégié (*output* / *outcome*). Il existe un continuum d'articulations entre ces différentes composantes selon le potentiel commercial supposé des clients qui voient le niveau de conseil et de personnalisation décroître parallèlement à leur potentiel commercial.

Cette structuration par les établissements de crédit de la prestation compromet en grande partie la mise en œuvre d'une relation de service de qualité : comment parvenir à un véritable copilotage quand, comme nous avons pu le constater au cours de nos différentes enquêtes, les clients jugés les moins intéressants sont entre 800 et 1 000 à être regroupés au sein du « portefeuille agence » géré indistinctement par deux ou trois banquiers (généralement les moins expérimentés) et partageant leur temps entre les tâches administratives, le guichet et les rendez-vous commerciaux ?

Si la dimension relationnelle n'est pas totalement supprimée, elle est le plus souvent extrêmement limitée réduisant à la portion congrue le copilotage. Les recommandations délivrées par les systèmes de *scoring* en matière de rejet de paiement, sont ainsi suivies par les banquiers lorsqu'elles concernent les niveaux inférieurs de segmentation alors qu'elles sont véritablement réexaminées et donc parfois remises en cause pour les segments de niveau supérieur (Rowe, 1998). Autrement dit, à mesure que l'on s'élève dans la hiérarchisation des clients, le jugement prend progressivement le pas sur la consolidation. La raison en est que la qualité de l'*outcome* devient un enjeu commercial pour la banque.

Telle qu'elle est structurée en direction des clients jugés à faible potentiel, la prestation de services bancaires repose principalement sur les dispositifs techniques laissant très peu de place à l'expression par les clients de leurs contraintes et de la singularité de leur situation. Cependant, cette dépersonnalisation ne réduit pas seulement l'espace laissé aux échanges mais affectent également l'analyse que les banquiers font des éléments dont ils disposent.

B. Une dépersonnalisation qui favorise les préjugés

En dépit du rôle qu'y jouent les dispositifs techniques, la prestation de services bancaires reste une relation sociale. C'est à ce titre qu'il a été nécessaire d'analyser les contraintes pesant sur les clients et expliquant leurs pratiques. C'est également à ce titre qu'il est nécessaire d'interroger les pratiques des banquiers au travers des contraintes qui sont les leurs en tant que salariés de l'organisation bancaire.

Ces contraintes tiennent à fois au différentiel d'expertise et de statut avec leurs clients qui peut entraîner une dissymétrie trop importante (chapitre 6), et à la redéfinition de leur rôle par la modernisation bancaire qui les départit largement de leur autonomie de décision (chapitre 7). Leur double influence se traduit par le fait de voir les banquiers doter du statut d'experts capables en théorie d'apporter les réponses adaptées aux besoins de leurs clients,

et dans le même temps de les priver des conditions nécessaires pour y parvenir lorsque les clients sont jugés à faible potentiel commercial.

Ne pouvant véritablement leur donner la parole et n'ayant pas le temps (et parfois les compétences) pour les écouter et les comprendre, les banquiers n'ont pas la possibilité d'interpréter correctement la situation de ces clients et de donner du sens à leurs pratiques. Dans l'incapacité d'apporter une réponse satisfaisante aux difficultés de ces clients, elles leur apparaissent alors comme irrationnelles et sont souvent interprétées à l'aide d'idées reçues sur les pauvres. Les entretiens menés avec des banquiers notamment dans le cadre de l'enquête pour l'Observatoire national de la pauvreté et l'exclusion sociale ont ainsi mis en lumière trois préjugés largement répandus au sein de la profession bancaire.

Le premier est que ces clients ne comprenant pas le fonctionnement du système bancaire sont souvent assimilés à des enfants dans la mesure où ils feraient preuves de légèreté et d'insouciance dans l'usage de leurs produits. Le second est qu'ils sont souvent caractérisés par un manque d'honnêteté : quels que soient les réseaux bancaires, ils sont soupçonnés de dissimuler des éléments qu'il faut leur faire « *avouer* ». Enfin, il est supposé que les clients ayant eu des difficultés dans le passé en auront également à l'avenir parce qu'ils ne parviennent pas à tirer partie des conseils qui leur sont donnés et à apprendre de leurs erreurs. Ces représentations ne sont pas partagées par l'ensemble des banquiers. Néanmoins, elles sont largement présentes et découlent en grande partie du cadre organisationnel dans lequel les banquiers évoluent. Elles sont le symptôme de l'inégalité de position qui caractérise la relation bancaire lorsqu'elle s'établit avec des clients ayant peu ou pas de potentiel économique selon la banque.

Au-delà de la question morale que posent ces préjugés, ce sont leurs effets sur la qualité des résultats de la prestation qui doivent être considérés. Ils s'avèrent en effet particulièrement nuisibles dans la mesure où ils renforcent les difficultés pour établir un langage commun et un climat de confiance entre banquier et client en légitimant l'adoption par le banquier de comportements allant objectivement à l'encontre des intérêts du client.

L'un de ces comportements est proche de ce que Jack Guttentag et Richard Herring (1986) nomment la « myopie au désastre ». Il s'agit de l'incapacité pour les banquiers à remettre en question leurs décisions précédentes afin d'éviter les difficultés financières lorsque les signes annonciateurs de fragilité apparaissent. À l'instar de ce que nous avons vu à propos du rôle des émotions pour les clients, le mécanisme en jeu ici est également de l'ordre de la dissonance cognitive et a pour but de protéger le bien fondé des décisions passées. Ce sont donc les représentations qui sont préservées et le comportement qui est modifié : ignorance des signaux, rejet de leur pertinence, distorsion de leur interprétation. Pour Laurence Scialom (1999), l'effet de cette dissonance explique « *les dérives constatées dans les processus de crédit conduisant à de véritables dynamiques de surendettement* » (p. 65).

Dans le cas des banquiers en relation avec une clientèle aux ressources modestes, la difficulté à se remettre en question est d'autant plus grande que les préjugés sur ces clients viennent légitimer les décisions prises. Dans la mesure où ces décisions, à l'instar de celles du client, jouent un rôle dans la mauvaise qualité de l'*output* et de l'*outcome*, leur difficile remise en cause interdit la recherche de solutions. Une illustration de la présence de ce mécanisme est donnée par les réticences de nombreux banquiers à s'impliquer dans les

dispositifs d'accompagnement budgétaire mis en place par certains établissements²⁸⁰. Les entretiens que nous avons menés à ce sujet ont fait ressortir qu'ils veulent bien orienter des clients en difficultés vers ces structures mais à condition qu'aucun jugement ne soit émis sur les décisions qu'ils ont été amenés à prendre précédemment.

C. Les effets pervers d'un rapport hiérarchique

La position hiérarchiquement supérieure d'un point de vue technique, social et culturel du banquier peut également le conduire à ne pas respecter certaines de ses obligations à l'égard des clients mais également certains de leurs droits. Alors que la prestation de services bancaires suppose que les clients aient la possibilité de faire entendre leurs attentes et leurs désaccords, cette démarche est rendue quasiment impossible lorsque les banquiers ne prennent pas au sérieux les arguments avancés ou qu'ils énoncent à haute voix et au guichet les difficultés rencontrées par un client, au mépris des règles les plus élémentaires de confidentialité.

De la même manière, les éléments sur la vie privée des personnes auxquelles ont accès les banquiers en raison de leur vision des comptes bancaires sont souvent le support de jugements moraux qui viennent justifier les décisions prises. Ainsi, les entretiens pour l'Observatoire de la pauvreté et de l'exclusion sociale ou bien encore ceux pour le Secours Catholique 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 si loin de son domicile et qui plus est en bord de mer²⁸¹. Ces jugements moraux sont presque banals, à tel point que différents banquiers n'ont pas hésité à expliquer qu'ils rejettent plus facilement des prélèvements lorsqu'ils constatent que les personnes sont abonnées à différentes chaînes payantes de télévision. Pourtant, seuls des éléments liés à l'équilibre budgétaire et au niveau de risque de ces clients devraient intervenir dans leur choix.

Ces comportements transforment bien souvent le rendez-vous avec le banquier en épreuve humiliante pour ces clients en difficulté. Mais le sentiment d'humiliation est d'autant plus grand et celui d'impuissance d'autant plus fort que les pratiques des banquiers contreviennent parfois clairement aux règles qui s'imposent à eux. Les exemples de personnes ayant vu leurs prestations sociales saisies par la banque alors qu'elles sont légalement insaisissables, ou dont le plan de surendettement n'a pas été respecté (la banque continuant à rembourser le découvert sans respecter les termes du plan), sont extrêmement répandus. Elles le sont à tel point en matière d'insaisissabilité qu'en 2002, un décret a institué une nouvelle procédure permettant de préserver un montant correspondant au RMI en cas de saisie sur le compte sans avoir à justifier de la nature des ressources²⁸².

²⁸⁰ Nous revenons plus en détail sur ces dispositifs dans le dernier chapitre. Le principe est d'apporter conseil et personnalisation aux clients en difficulté par l'intermédiaire d'une structure dédiée animée par des professionnels qui apportent un regard extérieur sur la situation et la relation.

²⁸¹ La CNIL a ainsi rappelé à l'ordre en 2005 plusieurs établissements bancaires pour les commentaires saisis sur les zones « bloc-note » des fiches clients par leurs salariés : « " Mme est malade nerveusement et a tendance à perdre les pédales " ; " il habite avec son frère qui est handicapé physique " ; " n'a pas de projet immédiat si ce n'est se laisser vivre " ; " client en prison, information judiciaire pour trafic de stup " ; " culture musulmane " ; " Bon parler Français "... » <http://www.cnil.fr/index.php?id=1815>

²⁸² Décret n° 2002-1150 du 11 septembre 2002 instituant un dispositif d'accès urgent aux sommes à caractère alimentaire figurant sur un compte saisi.

Face à de tels excès, les clients n'ont parfois d'autre recours que de revenir accompagnés d'un travailleur social pour tenter de se faire entendre. C'est notamment le cas de cette personne qui ayant réglé tous les frais liés à son interdiction bancaire a dû recourir au soutien d'une assistante sociale pour obtenir de son ex-banquier (elle avait changé de banque suite à ces incidents) qu'il lève son inscription au Fichier central des chèques (Gloukoviezoff & Tinel, 2004). Néanmoins, le plus souvent, la résignation est la seule option qui s'offre à ces clients.

La prestation de services bancaires telle qu'elle est structurée, favorise le développement d'une relation hiérarchique entre les banquiers et leurs clients. Cette hiérarchie exerce ses effets sur la dimension technique de la prestation en mettant en cause la qualité de l'expertise du professionnel (difficultés à se déjuger, non respect de certains droits ou de certaines procédures). Mais elle influe également sur la dimension sociale des interactions qui composent la relation de service notamment au travers des préjugés et des violences symboliques (mépris, formes d'humiliation, etc.). Bien entendu, ces comportements ne sont pas tous systématiquement et simultanément présents. De même, lorsqu'ils sont présents, ils le sont à des degrés variés. Néanmoins, leur présence est suffisamment régulière pour pouvoir constater que **la structuration de la prestation de services bancaires se traduit par le développement d'une relation bancaire hiérarchique qui nuit à la fois à l'exercice du jugement du banquier ainsi qu'à l'établissement d'une relation de confiance**. C'est ainsi la possibilité d'élaborer un langage commun, une analyse de la situation, et des conseils adaptés que les clients puissent s'approprier qui est mise en péril.

Si à l'instar des clients, la responsabilité individuelle des banquiers dans les décisions qu'ils prennent ne doit pas être évacuée dans la mesure où tous n'adoptent pas le même comportement, il est indispensable de prendre simultanément en compte l'influence sur ces décisions du cadre organisationnel dans lequel ils évoluent. Cela permet notamment de comprendre pourquoi parmi les banquiers, certains ressentent un malaise profond en raison de la contradiction entre leur conception de leur métier et ce qu'ils sont amenés à faire pour répondre aux attentes de résultats de leur hiérarchie²⁸³. En effet, par les objectifs qu'ils assignent à leurs salariés, par la manière dont ils les mesurent, et par les outils qu'ils mettent à leur disposition pour les atteindre, autrement dit, par le primat qu'ils accordent à la qualité de l'*output* sur celle de l'*outcome* pour cette catégorie de clients, les établissements bancaires offrent un cadre organisationnel qui ne laisse objectivement que peu de place à la prise en compte de la singularité des besoins des clients grâce au copilotage.

§2. Diversité des relations bancaires et des formes de copilotage

Alors que les contraintes respectives des clients et des banquiers ainsi que leurs conséquences ont été identifiées, il est à présent possible de mettre à jour le résultat de leur confrontation. Il s'agit alors d'identifier comment les clients réagissent à la prestation qui leur est proposée d'une part, et les différents types de relations bancaires que cela induit d'autre part.

A. Un vécu différencié de la relation

Lorsque nous avons étudié les conséquences des difficultés bancaires, nous avons montré en quoi elles pouvaient affecter le lien à soi au travers de l'analyse du rôle des émotions

²⁸³ Ces éléments nous ont été rapportés aussi bien par les banquiers eux-mêmes que par des travailleurs sociaux intervenant auprès de professionnels de la banque.

(chapitre 3). Ces conséquences sur le lien à soi s'expriment également lors du déroulement de la prestation de services bancaires. En effet, en ne donnant que peu de place au client et en se traduisant parfois par des formes de violences symboliques voire même d'abus de pouvoir, les caractéristiques de la prestation peuvent mettre en cause leurs « prétentions légitimes » en étant assimilées au jugement que la société porte sur ces personnes au travers de l'institution qu'est la banque. C'est sans doute pour cela que l'interdiction bancaire décidée par la banque est majoritairement vécue comme une sanction morale (Gallou & Le Quéau, 1999).

Alors que nous avons fait découler la rationalisation, la revendication et la culpabilité de la manière dont les personnes parvenaient à gérer la dissonance cognitive liée aux difficultés bancaires, il est à présent possible de préciser que cette gestion est également liée aux caractéristiques de la prestation proposées par la banque sans pour autant en découler mécaniquement. Plus la prestation sera caractérisée par des interactions hiérarchiques et humiliantes, plus la dissonance cognitive sera forte et moins l'adoption d'une attitude de rationalisation sera possible.

Le comportement adopté par les clients et donc le type de relation qui s'établit avec la banque est au carrefour de leur vécu de la dimension plus ou moins hiérarchique de la prestation proposée et de leur proximité avec les savoirs bancaires nécessaires. Lorsque la prestation est personnalisée, un climat de confiance peut s'installer et le client peut alors adopter un comportement de coopération favorable à la qualité de prestation. Cependant, y compris lorsque la prestation se caractérise par un faible copilotage et une dimension hiérarchique marquée, certaines personnes entretiennent une relation avec leur banque qui en limite les effets négatifs : une relation instrumentale. Elles parviennent d'une part à maîtriser les effets des émotions liées à la dimension hiérarchique de la relation mais elles ont d'autre part suffisamment de connaissances et de compétences pour utiliser dans leur intérêt les différents produits bancaires auxquels elles ont accès. Elles peuvent ainsi choisir de multiplier les interlocuteurs en ouvrant des comptes dans différentes banques pour réduire leur relation de dépendance. Ce type de relation est davantage le fait de personnes qui adoptent un mode de gestion rationalisé. Là encore, cette attitude permet d'éviter que la situation ne s'aggrave davantage et parfois de trouver des solutions en préservant les possibilités de copilotage existantes.

En revanche, lorsque les personnes ne parviennent pas à rationaliser le sentiment de honte qui peut être provoqué par la dimension hiérarchique de la relation et qu'elles n'ont pas les connaissances et compétences nécessaires pour conserver la maîtrise de la gestion bancaire de leur budget, le comportement adopté annihile toute possibilité de copilotage. La première attitude proche du mode de gestion de revendication correspond à l'agressivité et est source de conflits entre le client et le banquier. En effet, la personne peut rejeter sur la banque la responsabilité des difficultés bancaires rencontrées ou avoir le sentiment que la banque la juge comme ne sachant pas gérer son argent et ne reconnaît pas les privations qu'elle s'inflige. Confrontée à un comportement condescendant ou méprisant de la part du banquier, elle aura tendance à riposter avec les « armes » dont elles disposent : tenter de lui tenir tête et parfois même en venir aux insultes.

À l'inverse la seconde attitude est proche de la culpabilité et correspond pour les personnes à une volonté de fuir la relation bancaire pour éviter ce qu'elles vivent comme la stigmatisation de leur échec. Dans ces situations, les remarques du banquier précédemment décrites, mais également l'absence d'intérêt et d'un minimum de compassion pour elles, ont un impact extrêmement puissant sur l'estime de soi. Pour éviter cette souffrance, ces personnes ne se rendent plus ou le moins possible dans leur agence

et tentent de trouver des solutions repoussant autant que possible le moment où cette confrontation sera devenue inévitable. Cette attitude de fuite peut également s'expliquer par une volonté de minimiser l'ampleur des difficultés rencontrées. Pour ne pas être confrontée à la réalité, la relation avec le banquier est alors évitée autant que possible. Dans ce second cas, l'absence de remise en cause personnelle qui est le moteur d'une telle attitude, la rapproche davantage du mode de gestion de revendication que de celui de culpabilité.

Qu'il s'agisse de l'agressivité ou de la fuite, la faible maîtrise des savoirs bancaires de base est un facteur aggravant dans la mesure où elle prive ces personnes d'un moyen d'action et donc d'une forme de pouvoir au sein de la relation. Dès lors, la dimension hiérarchique de la relation et donc l'intensité de l'agressivité ou de la fuite qu'elle alimente, n'en seront qu'accrues. En retour, le peu de compétences possédées aura d'autant plus de mal à être mis à profit.

À l'exception de l'instrumentalisation de la relation bancaire qui permet de préserver les rares espaces disponibles pour le copilotage, les attitudes d'agressivité et de culpabilité adoptées par les clients les compromettent totalement. Dans ces deux dernières situations, il est impossible de parvenir à développer un langage commun et une relation de confiance. Mais si la responsabilité des clients et l'influence d'autres éléments comme la situation de précarité ne doivent pas être évacuées, il faut souligner là encore que les caractéristiques de la prestation influent sur l'attitude qu'ils adoptent de manière directe par le faible espace laissé pour le copilotage, et indirecte au travers du comportement des banquiers. La prestation de services bancaires proposée par les établissements de crédit se révèle donc potentiellement inappropriée et source d'aggravation des difficultés de par les effets qu'elle produit sur les clients eux-mêmes. Nous retrouvons là un élément que nous avons développé au cours de la deuxième partie de la thèse qui veut que les caractéristiques de l'offre, ici la prestation, aient un effet déterminant sur la qualité du résultat. Dès lors, **le niveau de risque d'un client généralement pris en compte du seul point de vue de la qualité de l'output, ne peut être considéré isolément des caractéristiques de la prestation proposée dans la mesure où elle influence le comportement du client et induit donc en partie son niveau de risque.**

B. Diversité des relations selon les types d'établissements

Si la possibilité théorique du copilotage n'est jamais totalement absente des prestations de services bancaires, sa mise en œuvre concrète s'avère le plus souvent extrêmement délicate. Toutefois, si l'on caractérise la relation bancaire par l'ampleur et la nature du copilotage effectivement réalisé, il est possible de distinguer trois principaux types de relation bancaire.

1. Trois types de relations possibles

La première est la relation bancaire de « pseudo-autonomie ». La responsabilité du client est placée en son cœur : il doit rester maître de son budget et de l'utilisation qu'il fait des services bancaires dont il dispose. Les sanctions sont alors considérées comme la simple application de ce qui est prévu par la convention de compte. On se rapproche de la logique qui anime la convention de financement de la « banque à l'acte » identifiée par Rivaud-Danset (1995). Toutefois, le caractère neutre de l'application de la règle masque en partie l'absence de possibilités de négociation du client, possibilités offertes à ceux plus aisés dans le cadre de la relation commerciale. C'est pour cette raison que nous parlons de « pseudo-autonomie » pour qualifier ce type de relation. La mise en exergue de la responsabilité et

de l'autonomie du client n'est qu'un argument rhétorique destiné à masquer le déséquilibre de pouvoir de négociation qui nuit à la qualité du copilotage.

Le deuxième type est la relation bancaire « paternaliste ». Les banquiers se montrent sévères et encadrent fermement les clients de manière à éviter autant que possible tout dérapage. Le choix de cette attitude paternaliste semble être un bon compromis. D'une part, nous avons fréquemment constaté dans nos enquêtes que les clients sont très souvent demandeurs de cette sévérité, notamment ceux en situation de surendettement ou d'interdiction bancaire. D'autre part, pour le banquier, le paternalisme est une forme de relation beaucoup moins coûteuse en temps qu'une relation basée sur une véritable pédagogie bancaire. Néanmoins, ce type de relation ne correspond pas à la mise en œuvre d'un copilotage de qualité, il n'en est qu'un succédané. Le client reste dépendant des choix de son banquier et lorsque celui-ci change, les arrangements qui avaient cours (ne pas rejeter certains chèques ou laisser filer un peu le découvert) peuvent être brutalement remis en cause. Ce type de relation s'éloigne de la « banque à l'acte » sans pour autant pouvoir être assimilé à la « banque à l'engagement » en raison de l'influence toujours très forte des contraintes organisationnelles de la prestation de services bancaires. En effet, les besoins des clients sont pris en compte de manière significative en comparaison de la relation de pseudo-autonomie, mais cette prise en compte est réalisée dans le cadre d'un copilotage réduit ne permettant pas l'expression de toute la singularité de la situation des personnes.

Le troisième type est la relation bancaire « de service » dans le sens où elle présente les caractéristiques d'une véritable relation de service. En effet, conscients des limites du cadre organisationnel qui leur est offert pour répondre aux besoins de ces clients, certains banquiers développent de manière informelle une démarche d'autonomisation de leurs clients où le jugement prend le pas sur la consolidation. Ce type de relation qui s'établit bien souvent au détriment de l'évaluation et, éventuellement, de l'évolution de la rémunération des banquiers qui l'initient, donne toute sa place au copilotage en prenant le temps d'écouter et de conseiller les clients. L'expertise du banquier est alors véritablement mise en œuvre dans le but de concilier autant que possible les intérêts de son employeur et de son client. Ces pratiques qui restent marginales, supposent que le banquier dispose des compétences indispensables à une telle pédagogie, et qu'il puisse prendre le temps nécessaire à l'établissement d'un climat de confiance et à l'appropriation par le client des conseils qui lui sont prodigués. Ce dernier type de relation bancaire est très proche de la « banque à l'engagement » dans la mesure où le banquier soutient le plus souvent ses clients lorsqu'ils connaissent un moment difficile et qu'une extension du découvert est nécessaire.

2. Types de relations et statuts des établissements

Ces trois types de relation sont présents dans l'ensemble des réseaux bancaires mais de manière hétérogène. La relation bancaire de « pseudo-autonomie » est principalement présente au sein des établissements commerciaux (BNP-Paribas, Société Générale, Crédit Lyonnais, etc.) et des établissements de crédit spécialisés (Cetelem, Cofinoga, Cofidis, etc.) alors que la relation bancaire « paternaliste » se retrouve davantage au sein des établissements coopératifs et de la Banque Postale. Cette différenciation, nous paraît pouvoir être expliquée par la concomitance de deux éléments : l'inégale répartition des clients à faibles revenus et les différences de valeurs qui animent ces réseaux.

En anticipant sur le chapitre suivant, il apparaît que les clients ayant de faibles ressources sont surreprésentés au sein des réseaux coopératifs et du réseau postal. Dès lors, si ces établissements mettaient en œuvre une relation bancaire de « pseudo-

autonomie », les conséquences négatives sur la qualité de l'*outcome* affecteraient un tel nombre de clients que le fonctionnement même des agences serait perturbé par leur mécontentement. C'est ce que constatent notamment les directeurs d'agence située en zone urbaine sensible que nous avons rencontrés, dont la clientèle est très largement composée de clients ayant ce profil. Ils adoptent alors une relation bancaire « paternaliste » qui correspond pour eux au meilleur compromis entre contrainte de rentabilité et réalité de leur « *marché concret* » (Courpasson, 1995a, b, 2000).

Cependant, si ces établissements prennent davantage en compte la qualité de l'*outcome* et sont davantage ouverts à une clientèle défavorisée, ce n'est pas seulement le fruit d'un calcul mais également celui des valeurs spécifiques qui les animent. Ces valeurs qui intègrent au côté de la recherche du profit la question du bien commun (Rousseau, 2005) sont présentes dès leur origine, l'apparition de ces établissements répondant précisément à l'exclusion d'une partie de la population par les banques commerciales. Ces valeurs fortement marquées par l'influence de l'Église pour le Crédit Mutuel et de l'État pour tous, se sont maintenues notamment en raison de leur mode de gouvernance basé sur le sociétariat (Richez-Battesti *et al.*, 2005 ; Richez-Battesti & Gianfaldoni, 2006). Bien que mises à l'épreuve par l'intensification de la concurrence et l'uniformisation des règles bancaires, elles continuent d'exercer leur influence sur les pratiques observées au sein de ces établissements (Richez-Battesti *et al.*, 2005 ; Richez-Battesti & Gianfaldoni, 2006).

Néanmoins, ces observations positives doivent être pondérées. D'une part, le fait que la qualité de l'*outcome* soit sensiblement plus prise en compte au sein des établissements coopératifs ou de la Banque Postale n'est pas une règle absolue. Des relations marquées par l'absence totale ou presque de sa prise en compte sont également présentes. D'autre part, la relation bancaire « paternaliste » produit également des conséquences négatives pour les clients en raison de la faiblesse du copilotage mis en œuvre. Seule la relation bancaire « de service » présente des caractéristiques véritablement favorables à la qualité de l'*output* et de l'*outcome*. Supposant de rompre en grande partie avec les contraintes organisationnelles qui pèsent sur la prestation de services bancaires, elles se retrouvent plus souvent au sein des réseaux coopératifs où le cadre organisationnel y est déjà plus favorable. Cependant, la distinction par statut semble un peu moins pertinente qu'entre les deux types de relation précédents et de plus la mise en œuvre de ce type de relation reste marginale.

3. Un niveau de risque du client à mettre dans son contexte global

Deux principaux enseignements sont à tirer des enseignements précédents. Le premier est que le niveau de risque que représente un même client pour l'établissement pourra varier selon le statut de l'établissement de crédit en raison du type de relation mise en œuvre et donc de la place accordée au copilotage. Le second est que pour comprendre l'apparition des difficultés bancaires, il est nécessaire de considérer en plus des éléments identifiés précédemment, le statut de l'établissement de crédit. Pour comprendre en quoi le copilotage est de mauvaise qualité et donc quelles sont les causes des difficultés bancaires, l'analyse ne peut donc se restreindre à l'interaction entre le banquier et son client. Il est nécessaire de considérer le contexte dans lequel le copilotage se développe. Dès lors, trois niveaux peuvent être distingués (schéma 9).

Le premier niveau fixe les caractéristiques de la prestation de services bancaires. Elles découlent en effet de la confrontation des modalités de régulation du secteur bancaire et du statut des établissements de crédit qui se les approprient. C'est notamment à ce niveau

que la place respective donnée à la consolidation et au jugement selon les segments de clientèle est fixée.

Le deuxième est celui des acteurs de la relation bancaire considérés isolément. Chacun d'eux, en fonction de son vécu et de ses compétences, élabore ses pratiques qui sont le résultat de son traitement du comportement de l'autre et des contraintes liées à la prestation de services bancaires et à la situation socioéconomique du client. C'est à ce niveau que se définit notamment le type de relation bancaire.

Enfin, le troisième niveau est celui de la relation bancaire. Il s'agit de la mise en œuvre du copilotage au travers de la rencontre des pratiques du banquier et du client dont découlent l'*output* et l'*outcome*. En fonction de la qualité du copilotage, la survenue de difficultés sources d'exclusion bancaire sera plus ou moins fréquente, bien que copilotage de qualité ne permettent pas toujours de les éviter.

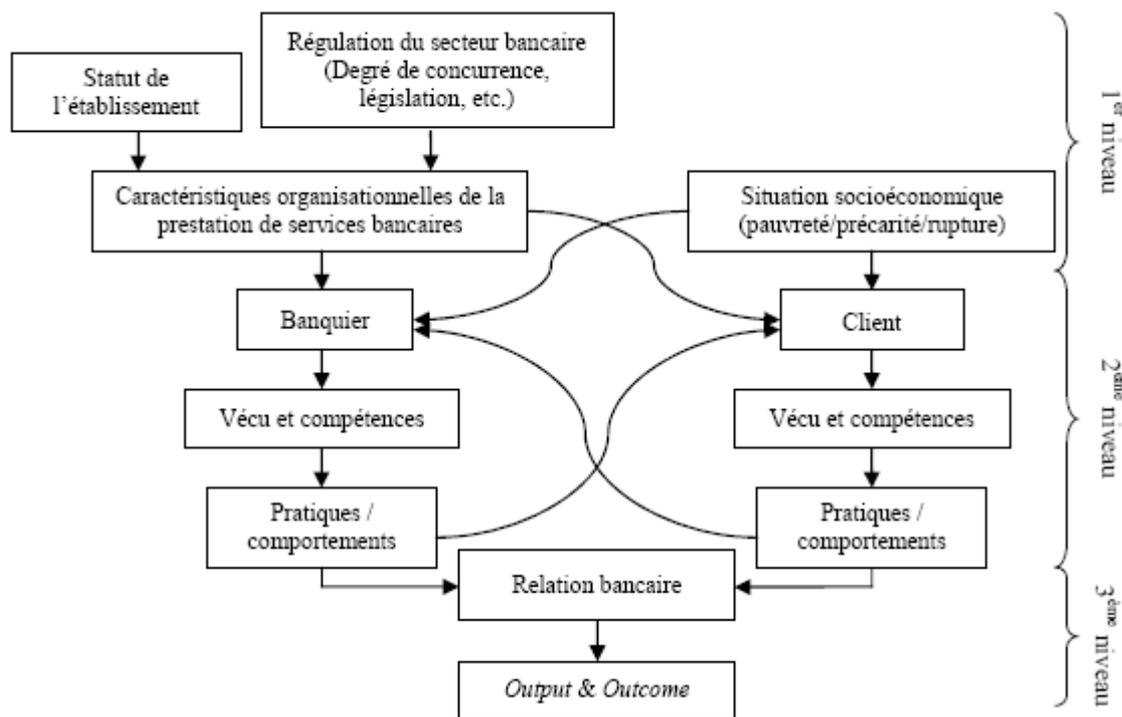


Schéma 9 : Articulation des différentes composantes de la relation bancaire

Source : Élaboration personnelle.

En raison du rôle joué par le client tant au moment de l'octroi des produits que, par la suite, dans leur usage, le copilotage n'est jamais totalement absent de la prestation de services bancaires. En revanche, il peut être de très mauvaise qualité en raison des différentes contraintes qui pèsent sur sa mise en œuvre. Ces contraintes sont à rechercher à différents niveaux, tant du côté de la banque et du banquier que du client, et ne peuvent être comprises simplement en adoptant l'hypothèse d'asymétrie d'information et celle comportementale d'opportunisme. Grâce à leur analyse, il devient visible que pour les clients jugés sans potentiel commercial, les caractéristiques de la prestation de services bancaires proposées et le mode de relation bancaire mis en œuvre se traduisent, à des degrés variés selon le statut des établissements, par un transfert de la réduction de

l'incertitude portant sur l'*outcome* à la seule charge du client²⁸⁴. De par la moindre prise en compte de la singularité de la situation du client et de par les effets sur son comportement, ce transfert accroît la probabilité qu'il rencontre des difficultés bancaires.

Conclusion chapitre 8

La modernisation bancaire, c'est-à-dire les choix organisationnels retenus par les établissements de crédit privilégiant la consolidation pour répondre à la contrainte de rentabilité, s'est traduite par une large standardisation de la prestation de services bancaires laissant peu de place au développement du copilotage. Pour préserver la profitabilité des relations établies, les professionnels de la banque ont ainsi transféré la responsabilité de la réduction de l'incertitude portant sur la qualité de l'*outcome* aux clients pour lesquels ils estimaient qu'une relation plus personnalisée était non rentable. De ce fait, ceux faisant face à des situations structurellement précaires mais également ceux connaissant des ruptures professionnelles ou familiales doivent trouver le plus souvent par eux-mêmes les réponses bancaires les plus adaptées. Ainsi, bien que ces deux éléments importent, **c'est moins un problème de niveau de ressources (les surendettés et les interdits bancaires ne sont pas les plus pauvres des pauvres) ou de niveau de compétences budgétaires (elles sont également réparties au sein de la population) qu'un problème d'adéquation entre les règles et normes bancaires d'accès et d'usage fixées par les établissements bancaires et la réalité des situations et du processus de prise de décisions des clients.**

La standardisation de la prestation a simultanément accru le niveau d'exigence à l'égard des clients tout en réduisant drastiquement les possibilités de médiation que peut encore parfois proposer le banquier entre les besoins de ces clients et ces exigences. Cette inadéquation se traduit donc par une aggravation des difficultés rencontrées non seulement en raison du manque de conseils techniques mais également en raison des caractéristiques relationnelles de la prestation. En effet, alors que leurs besoins sont particulièrement complexes et que leurs décisions doivent être prises dans un contexte d'urgence et émotionnellement marqué, c'est en l'absence de conseil et d'écoute de la part du professionnel bancaire que les clients doivent parvenir à les satisfaire. **Le vécu du caractère hiérarchique de la relation et de celui souvent inflexible des « réponses » apportées affecte alors la prise de décision des clients rendant encore plus problématique l'exploitation des maigres espaces encore disponibles pour le copilotage.**

Pour préserver à moindre coût la qualité de l'*output*, les choix bancaires organisationnels ont donc conduit à dégrader la qualité de l'*outcome* pour une partie des clients. Mais en retour, ceci a également accru le niveau de risque de ces clients y compris concernant la qualité de l'*output*. La structuration de la prestation de services bancaires est donc un facteur augmentant la probabilité pour ces clients que leurs difficultés économiques et/ou sociales ne se transforment en difficultés bancaires qui viendront *in fine* aggraver les précédentes. Autrement dit, si le niveau de risque des clients est fonction de leur situation socioéconomique et de leurs décisions, il est également inséparablement lié aux caractéristiques de la prestation de services bancaires. C'est pourquoi la probabilité qu'un même client ne parvienne pas à rembourser un crédit à la consommation n'est sans doute

²⁸⁴ Delmas-Marsalet (2005) fait une observation similaire à propos des placements financiers : « ce besoin résulte de deux évolutions fondamentales de notre système financier qui ont pour effet de transférer aux ménages une part croissante à la fois du risque et de la responsabilité du choix de leurs placements » (p. 7).

pas la même s'il s'adresse à un établissement de crédit spécialisé ou à une banque de détail, ou s'il s'adresse à un établissement commercial ou à une banque coopérative.

Notre analyse permet donc de contester les explications strictement individuelles des difficultés bancaires, tout comme celles en faisant le simple résultat de la précarisation de la société. Ces deux éléments (pratiques bancaires des clients et contexte socioéconomique) sont évidemment essentiels mais ils doivent être systématiquement considérés en relation avec les caractéristiques de la prestation de services bancaires. De ce point de vue, nous avons jusqu'à présent principalement détaillé en quoi la singularité des besoins d'une partie de la clientèle ne pouvait que très difficilement être prise en compte par le biais du copilotage en raison des effets de la modernisation bancaire. Mais la prestation de services bancaires ne se limite pas au copilotage surtout pour ces clients dont la satisfaction (c'est-à-dire la qualité de l'*outcome*) n'est pas un enjeu commercial pour la banque.

Il importe donc à présent de comprendre comment les établissements bancaires tentent de préserver la qualité de l'*output* sans se soucier de celle de l'*outcome*. Ce sont donc les dispositifs techniques (outils de *scoring*, processus de détection et de gestion des incidents, etc.) qui complètent et souvent se substituent au copilotage qu'il faut interroger pour comprendre les stratégies des établissements pour se protéger des risques dont ils transfèrent la réduction à leurs clients, analyse qui permettra de mettre en lumière la diversité des formes de difficultés bancaires d'accès et d'usage ainsi que leur interdépendance.

Chapitre 9. Caractéristiques techniques de la prestation et difficultés bancaires d'accès et d'usage

Introduction chapitre 9

En décidant par souci de rentabilité de substituer largement la consolidation au jugement, les établissements de crédit ont extrêmement restreint les possibilités de développement du copilotage. Ce choix se justifie par la prévalence de la qualité de l'*output* sur celle de l'*outcome* pour les clients dont la rentabilité supposée remet en cause la pertinence de leur fidélisation grâce à leur satisfaction. C'est donc tout un ensemble de dispositifs techniques au sens de Cochoy (2004b)²⁸⁵ qui est mis en place par les banques pour compléter voire se substituer aux apports de la dimension relationnelle de la prestation pour une partie de la clientèle.

Analysant la « modernisation bancaire », nous avons montré dans la deuxième partie de la thèse que les bases de données et les outils informatiques d'exploitation faisaient partie de ces dispositifs techniques. Leur but est de donner l'impression au client d'une relation personnalisée et de parvenir à moindre coût à satisfaire ses attentes. Nous avons alors souligné qu'à mesure que le potentiel de rentabilité d'un client augmentait, ces dispositifs techniques laissaient la place à un véritable copilotage afin d'assurer la qualité de l'*outcome*. Pour les clients jugés sans potentiel, ces dispositifs techniques corsètent fortement la prestation de services bancaires. Ils n'ont plus alors pour finalité principale la satisfaction

²⁸⁵ Cochoy considère principalement les dispositifs techniques de captation et de fidélisation des publics dans le commerce comme les cartes de fidélité. Ici, il s'agit des éléments techniques comme les outils de *scoring* ou les procédures automatisées de traitement des incidents. Pour plus de détail voir le deuxième paragraphe de la deuxième section du septième chapitre.

de ces clients (qualité de l'*outcome*) mais bien d'assurer autant que possible la rentabilité de la relation pour le prestataire (qualité de l'*output*).

Après avoir vu en quoi les besoins spécifiques des clients aux revenus irréguliers ou modestes ne parvenaient pas à être pris en compte de manière satisfaisante par le copilotage, **il importe donc de caractériser les dispositifs techniques mis en œuvre par les établissements de crédit et d'en analyser les effets sur le développement des difficultés d'usage et d'accès**. C'est ce que ce chapitre se propose de faire en insistant notamment sur les conséquences aggravantes de ses dispositifs techniques sur les pratiques bancaires des clients.

Ce sont tout d'abord les effets des dispositifs techniques sur la relation bancaire établie et donc sur le développement de difficultés d'usage qui sont analysés (section 1). L'accent est principalement mis sur les politiques de tarification-sanction ainsi que sur l'adéquation entre les caractéristiques des produits proposés et les besoins des clients. Cela met en lumière la diversité des pratiques entre les établissements bancaires et de vérifier qu'il s'agit bien de choix stratégiques destinés à la rentabilisation à court terme de ses clients. Cette analyse conduit à souligner en quoi les difficultés d'accès découlent des difficultés d'usage puis à montrer là encore l'influence des dispositifs techniques dans leur développement. La stratégie poursuivie par les établissements n'est plus alors une stratégie de rentabilisation des clients aux ressources irrégulières ou modestes mais d'évitement de ceux dont aucune rentabilité n'est espérée. Ce sont alors l'auto-exclusion et les pratiques de sélection directe et indirecte qui sont analysées (section 2).

Section 1. La rentabilisation des difficultés d'usage

Les difficultés d'usage sont principalement causées par la faiblesse ou la mauvaise qualité du copilotage limitant la prise en compte de la singularité des besoins du client. Mais au-delà de la dimension relationnelle de la prestation, ce sont également les caractéristiques techniques de la prestation proposée qui sont en cause. Les dispositifs techniques mis en œuvre peuvent alors être qualifiés d'inadéquats car préjudiciables à la qualité de l'*outcome* pour les clients jugés commercialement inintéressants. Pourtant, si l'on se place du point de vue des établissements de crédit, cette inadéquation est moins évidente. Ces dispositifs techniques paraissent appropriés à condition de privilégier la qualité de l'*output* au détriment de celle de l'*outcome*.

Il est ainsi nécessaire d'interroger à nouveau l'idée selon laquelle les clients aux ressources irrégulières ou modestes sont systématiquement non rentables (§1) puis d'analyser en quoi les caractéristiques des produits (§2) et des procédures de traitement des difficultés (§3) participent d'une véritable stratégie de rentabilisation à court terme. Ainsi, en raison des difficultés d'usage qu'ils provoquent et de leurs conséquences sur la qualité de l'*outcome* pour ces clients, les dispositifs techniques qui encadrent la relation bancaire peuvent être compris comme l'une des sources des difficultés d'accès (§4).

§1. Une clientèle non rentable ?

Proposer une prestation de services bancaires véritablement personnalisée pour des clients ayant de faibles ressources n'est pas considéré par les établissements de crédit comme une possibilité économiquement soutenable. Mais si la recherche d'un *outcome* de qualité n'est pas une finalité, la mise en œuvre d'une prestation assurant autant que possible la qualité de l'*output* et ce, de manière rentable, est en revanche un objectif atteignable et recherché. Pour comprendre en quoi la prestation de services bancaires proposée à ces

clients est définie en vue d'atteindre cet objectif, il convient au préalable d'identifier en quoi cette clientèle à un profil de consommation bancaire apparemment non rentable.

A. Un profil de consommation apparemment peu profitable...

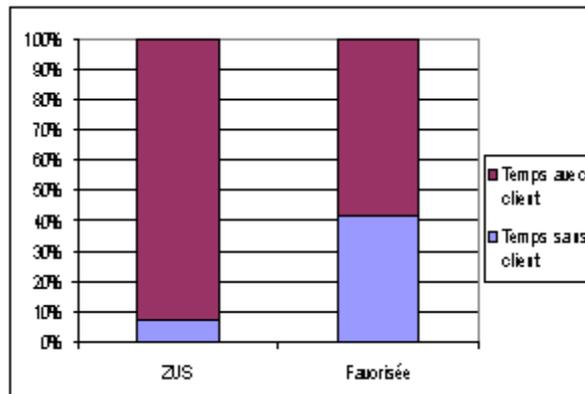
En dehors des questions de coût de copilotage, les clients aux ressources modestes sont généralement considérés comme commercialement peu intéressants car, leurs besoins correspondent rarement aux objectifs des prestataires. Non seulement, ces clients sont relativement peu consommateurs de produits à forte valeur ajoutée pour les établissements de crédit comme l'épargne à terme²⁸⁶ mais de plus, leurs besoins peuvent se révéler insuffisamment rentables. En matière de crédits par exemple, ces clients souhaitent emprunter de petits montants pour lesquels le taux d'intérêt pratiqué, limité par le taux de l'usure, ne permet pas de couvrir les coûts fixes lié au montage d'un dossier de prêt. Mais plus encore que ces « coûts de transaction », ceux qui posent véritablement problème aux banques de détail sont liés à la consommation des services de guichet.

En dépit du développement de la « banque à distance » (téléphone, minitel, internet), l'activité bancaire de détail continue de se caractériser par la nécessité périodique de temps de coprésence que ce soit pour des opérations techniques de coproduction (retirer un chéquier, déposer un chèque, etc.) ou des interactions de copilotage (réévaluer l'équipement bancaire d'un client, régler un incident, etc.). Ces interactions entre clients et banquiers sont coûteuses pour l'établissement dans la mesure où elles ne sont pas facturées directement aux clients en tant que telles.

L'une des spécificités des clients aux faibles revenus tient précisément à leur consommation supérieure à la moyenne de ce type de services : 74 % des allocataires de *minima* sociaux se rendent au moins une fois par mois dans leur agence alors que ce n'est le cas que pour 63 % de l'ensemble de la population (Daniel & Simon, 2001). Les explications de cette différence tiennent à la fois à leur gestion en espèces mais également à leurs difficultés d'usage plus fréquentes transformant les interactions au guichet en temps de copilotage même sommaire (demander l'impression d'un relevé de compte, se faire expliquer ce qui y est inscrit, etc.). En dépit des efforts des établissements de crédit pour en limiter autant que possible l'ampleur par le recours à la consolidation et la mise à disposition d'automates pour la réalisation des opérations techniques, le caractère indispensable du copilotage s'exprime au travers du maintien d'un niveau élevé de présence des clients au guichet.

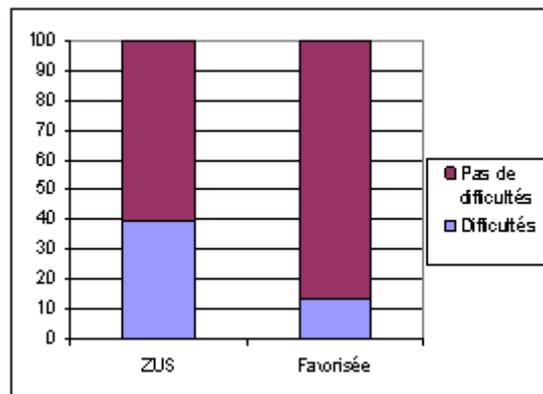
Lors de notre enquête au sein des agences de la Caisse d'épargne (Gloukoviezoff, 2003), nous avons pu quantifier cette différence de mode de consommation des services de guichet. Il y a en effet au moins un client présent au guichet de l'agence pendant 93 % du temps d'ouverture en zone urbaine sensible (ZUS) alors que ce taux chute à 58,5 % en zone urbaine favorisée (graphique 8). Cette présence massive suppose du personnel disponible au guichet. Celui-ci ne peut dès lors pas se consacrer à d'autres activités comme les rendez-vous destinés à vendre des produits. Ce temps de guichet est d'autant moins consacré aux activités commerciales qu'il a plus souvent pour objet l'expression d'une difficulté de la part du client : près de 40 % des clients expriment une difficulté au guichet en ZUS alors que ce taux est inférieur à 15 % en environnement favorisé (graphique 9).

²⁸⁶ Alors que 45 % des ménages disposent d'au moins un compte d'épargne à terme, seulement 11 % des allocataires de *minima* sociaux sont dans une situation similaire (Daniel & Simon, 2001).



Graphique 8 : Taux de présence des clients au guichet

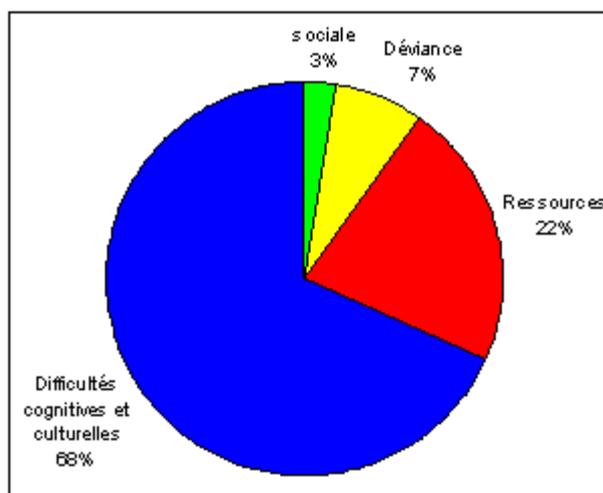
Source : Gloukoviezoff (2003).



Graphique 9 : Taux de difficultés au guichet

Source : Gloukoviezoff (2003)

Ces difficultés très présentes en ZUS sont généralement regroupées dans le vocabulaire bancaire sous l'expression « faire du social ». Ce jugement de valeur souligne leur caractère illégitime pour les banquiers : ceux-ci n'ont pas le sentiment d'exercer leur vrai métier en y répondant mais davantage de rendre un service en plus à leur clientèle, service non pris en compte dans leur évaluation. Pourtant, lorsque nous avons évalué plus précisément la nature de ces difficultés, cette description est apparue discutable. En adaptant la typologie de Gadrey (1998), nous les avons regroupées en quatre catégories : « sociale » (problème d'alcoolisme, familiaux, etc.), « déviance » (manque de respect à l'égard du banquier et tentatives de fraude), « ressources » (lorsqu'un incident survient en raison de l'insuffisance des ressources sur le compte), et « difficultés cognitives et culturelles » (les difficultés à maîtriser les savoirs bancaires de base et à les mettre en œuvre) (graphique 10).



Graphique 10 : Typologie des difficultés rencontrées au guichet

Source : Gloukoviezoff (2003).

Ce que les banquiers considèrent comme leur cœur de métier – les difficultés liées aux ressources – ne représente que 22 % des difficultés auxquelles ils sont confrontés. En revanche, les problèmes sociaux qui ne sont effectivement pas de leur ressort n'en représentent que 3 %. Si l'on laisse de côté les problèmes de déviance qui correspondent aux aléas normaux d'une relation commerciale avec un minimum d'interactions²⁸⁷, 70 % des problèmes exprimés au guichet tiennent aux difficultés cognitives et culturelles. Elles paraissent illégitimes aux banquiers car elles portent sur des éléments basiques du fonctionnement des produits bancaires : savoir utiliser un automate, parvenir à rédiger correctement le formulaire de dépôt de chèque, lire un relevé de compte, en comprendre les termes techniques (y compris parfois « crédit » et « débit »), etc. Pour les clients en revanche, il s'agit là d'un élément essentiel : ces conseils et explications sont une des composantes du copilotage inhérent à la prestation de services bancaires. Les difficultés exprimées au guichet correspondent donc à une réintroduction d'une forme de copilotage, même sommaire. Les établissements bancaires tentent de la limiter autant que possible en corsetant l'action de leurs salariés et en ne la prenant pas en compte dans leur évaluation ce qui en accroît encore le caractère illégitime.

B. ... mais pas si inintéressant que cela

Moins consommatrice de produits à forte valeur ajoutée et en revanche davantage demandeuse de services gratuits pour les clients mais coûteux pour la banque, la clientèle ayant de faibles revenus apparaît comme éloignée des attentes des établissements de crédit. On peut dès lors s'interroger sur la rentabilité pour les banques de servir de tels clients. Cette interrogation est d'autant plus légitime que Pastré (2006) explique que la moitié des clients des banques de détail ont une contribution négative au résultat des banques, les 30 % les plus rentables contribuant à hauteur de 70 % du produit net bancaire. Mais est-il pour autant possible de faire équivaloir 50 % des clients rentables et 50 % des clients les plus riches ?

Pastré (2006) se garde bien d'établir une telle équivalence. S'il souligne que les banques françaises servent toutes les clientèles contrairement à leurs consœurs

²⁸⁷ Bien que nous ne le développons pas ici, nous avons constaté que le manque de respect au guichet (signes ostensibles de mépris, manque de courtoisie, etc.) est davantage présent en environnement urbain favorisé qu'en zone urbaine sensible.

britanniques notamment²⁸⁸, il constate seulement que « *l'amélioration de la segmentation de la clientèle a mis en évidence des différences considérables de produit net bancaire entre les clients* » (p. 128) dont l'ampleur peut aller de 1 à 100. Ni dans ce rapport ni dans d'autres (Banque de France, 2004 ; Blesson *et al.*, 2005 ; Bourdin, 2006 notamment), il n'est proposée de données permettant d'évaluer la participation des différents segments de clientèle à la rentabilité des établissements bancaires.

Aux États-Unis où ces données sont publiques, il ressort notamment en matière de crédit que les ménages aux revenus les plus faibles dégagent une rentabilité supérieure à celles des ménages les plus riches, au point de subventionner les conditions tarifaires proposées à ces derniers (Ramsay, 2003). Mais cette comparaison souffre de deux limites. La première est que le niveau du taux de l'usure en France ne permet pas le développement d'un marché du crédit en direction des ménages les plus pauvres aussi profitable qu'il peut l'être aux États-Unis. La seconde est que la rentabilité d'un client ne se mesure pas à l'aune d'un seul produit mais de son portefeuille de produits et sur la durée de la relation entretenue avec son prestataire. Si nous ne disposons d'aucun élément chiffré sur cet aspect précis de la relation bancaire, nous avons en revanche recueilli des éléments de nature qualitative : au cours des nombreux entretiens que nous avons menés avec des professionnels du secteur bancaire occupant différents niveaux de responsabilité et ce dans différents réseaux, il nous a été très fréquemment affirmé que ce ne sont pas les plus riches qui participent le plus aux résultats.

D'après ces professionnels, c'est parmi la clientèle la plus riche que se trouvent les clients qui se voient proposer les conditions les plus avantageuses et qui négocient avec le plus d'efficacité le prix qu'ils payent. À l'inverse, les clients aux ressources modestes ou irrégulières ne se voient pas accorder de tels avantages et ne peuvent que rarement négocier les frais qui leurs sont facturés en cas d'incident. **Sans aller jusqu'à prétendre que les clients les plus pauvres sont les plus rentables, il nous semble qu'il faut se garder de toute approche simplificatrice sur le niveau de rentabilité des différents segments de clientèle.** Il nous paraît même probable que la distribution des clients rentables pour les banques de détail ne suivent pas une progression régulière. Les déclarations du médiateur de la Fédération Bancaire Française en 2004 dénonçant les pratiques des banques pour rendre profitable les relations avec les « petits clients » confortent d'ailleurs notre conviction²⁸⁹.

En l'absence de données quantitatives permettant de vérifier cette hypothèse, nous pouvons toutefois démontrer que la structuration de la prestation de services bancaires proposée aux clients aux ressources modestes ou irrégulières est pensée de manière à rentabiliser la relation établie autant que possible. Nous avons vu en quoi la nature du copilotage mis en œuvre avec cette clientèle répondait déjà à cette préoccupation, il importe à présent de voir en quoi les dispositifs techniques définis par les établissements participent également de cette stratégie faisant prévaloir la qualité de l'*output* sur celle de l'*outcome*.

§2. Des caractéristiques des produits adaptées... aux objectifs des établissements de crédit

²⁸⁸ Pastré (2006) souligne d'ailleurs que les établissements britanniques connus pour être plus rentables que leurs homologues français, n'ont pas à servir toutes les clientèles laissant penser que cet élément joue un rôle clef dans leur différentiel d'efficacité économique. Toutefois, lorsqu'il étudie les causes de ce différentiel de profitabilité, il complète cet élément par celui plus influent encore tenant au niveau élevé de la concentration du marché bancaire britannique et à son faible niveau de concurrence. Ce contexte permet de pratiquer des taux de marge et de commissions plus élevées qu'en France (p. 33).

²⁸⁹ « Les minicomptes dans le rouge font le beurre des banques », *Libération*, samedi 10 et dimanche 11 avril 2004, p. 27.

La modernisation du secteur bancaire britannique et l'intensification de la concurrence ont eu pour effet ce que Leyshon et Thrift (1995) qualifient de « *flight to quality* » : les établissements de crédit ont orienté leurs activités vers les marchés considérés comme les plus sûrs ou ayant le potentiel de développement le plus important. Cet « envol vers la qualité » a également eu lieu en France comme le souligne Pastré (2006) : « *Pour améliorer leur efficacité opérationnelle, les banques ont concentré leurs efforts commerciaux sur les clients à fort potentiel et, en termes relatifs, ont délaissé ceux qui paraissaient moins prometteurs* » (p. 128).

Dès lors, les clients susceptibles d'être largement équipés en produits bancaires à forte valeur ajoutée pour les établissements de crédit ont été activement courtisés et de nombreux produits conçus pour satisfaire leurs besoins ont été élaborés comme en témoigne le large éventail de produits d'investissements boursiers. La modernisation bancaire se traduit donc pour ces clients par une « super-inclusion financière » (Leyshon & Thrift, 1996). En revanche, pour les autres, les caractéristiques des produits ont avant tout été pensées pour satisfaire les objectifs des prestataires y compris au prix d'une moins bonne voire mauvaise qualité de l'*outcome*.

A. Des besoins ignorés ou mal satisfaits

Parmi les pratiques qui illustrent la moindre prise en compte des besoins réels des clients aux ressources modestes, se trouve le fait de faire surconsommer le client. En usant de son « *pouvoir de prescription* » (Cusin, 2002 ; Brunet *et al.*, 2003), le banquier équipe son client avec un ensemble de services qui ne seront pas consommés ou qui sont particulièrement rentables pour la banque. Déjà mentionnés au sujet des surcoûts liés aux difficultés bancaires (chapitre 3), les principaux produits concernés sont : les *packages* correspondant aux bouquets de services compris dans la convention de compte (carte de retrait, moyens de paiement scripturaux, assurance en cas de perte, etc.)²⁹⁰, les produits d'épargne basés sur la bourse pouvant mettre en danger l'épargne constituée par ces personnes modestes, ou bien encore, les assurances-vie dont certains banquiers suréquipent leurs clients.

Dans ces différents cas, c'est le manque de connaissances bancaires et le manque de pouvoir de négociation du client qui sont mis à profit par le prestataire. Pour répondre aux objectifs qui lui sont fixés, le banquier oriente le client vers des choix qui ne sont pas les plus intéressants pour lui au regard de la qualité de l'*outcome*, mais qui permettent en revanche la qualité de l'*output* pour le prestataire. Ce pouvoir de persuasion du banquier est également renforcé par l'étrécissement de l'éventail des choix offerts à ces clients²⁹¹.

Contrairement à ce qu'affirme la rhétorique des professionnels du marketing, ce n'est pas prioritairement le besoin des clients qui détermine l'offre du prestataire, mais le niveau de rentabilité que celui-ci attend. Au Royaume-Uni, la modernisation bancaire s'est ainsi largement traduite par le retrait de produits développés spécifiquement pour les clients à faibles ressources (Carbo *et al.*, 2005). Cependant, ils n'ont pas été retirés parce qu'ils n'étaient pas rentables mais parce qu'ils ne l'étaient pas suffisamment (Knights *et al.*, 1997).

C'est notamment le cas des crédits à la consommation dont les remboursements pouvaient se faire de manière hebdomadaire. Les banques *mainstreams* ont ainsi cessé de

²⁹⁰ L'association Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV) indique ainsi sur son site internet que seuls les packages comprenant une carte bancaire de paiement haut de gamme sur laquelle une économie substantielle est faite, sont financièrement intéressants (www.clcv.fr). Ce ne sont pas ces packages là qui sont proposés aux clients aux ressources les plus modestes.

²⁹¹ Selon la typologie de Dockès (1999, 2000), le pouvoir communicationnel du banquier est renforcé par son pouvoir de marché.

proposer de tels produits alors même qu'il s'agit d'une caractéristique très appréciée des personnes à bas revenu car elle leur permet d'intégrer plus facilement le crédit dans leur cycle de gestion budgétaire (Kempson, 2002 ; Collard & Kempson, 2005)²⁹². En France, une évolution similaire est également à l'œuvre.

La possibilité d'emprunter de petits montants avec un échéancier de remboursement précis comme pour un prêt personnel sont des caractéristiques particulièrement appréciées par ces clients. Pourtant, ils ne peuvent plus ou presque obtenir un prêt personnel pour un montant inférieur à 1 500 voire 2 000 euros. En-deçà de ces montants, la seule solution proposée est un crédit *revolving*. Ainsi, pour un montant nécessaire de 500 euros par exemple, la ligne de crédit ouverte sera d'un montant bien supérieur à ce besoin²⁹³. Le risque pour ces personnes soumises à la pression de la précarité, est d'être incitées à utiliser le reste de leur réserve bien que leurs moyens financiers ne le permettent pas. La probabilité que des difficultés bancaires surviennent, est alors accrue d'autant (RFA, 2002b ; Policis, 2004 ; Bayot, 2005 ; Collard & Kempson, 2005 ; Gloukoviezoff & Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff & Palier 2008). Cette inadéquation du montant proposé au regard du besoin des clients a pour seule explication les objectifs de rentabilité des prestataires. Tout d'abord, les coûts administratifs sont réduits par la possibilité de puiser librement dans la ligne de crédit. Ensuite, les taux des crédits *revolving* sont plus élevés que ceux des prêts personnels. Enfin, les éventuelles difficultés rencontrées sont l'occasion de frais bancaires qui en accroissent la rentabilité²⁹⁴.

La définition des caractéristiques des produits effectivement accessibles aux clients jugés sans potentiel commercial apparaît donc comme principalement guidée par la recherche de la satisfaction des intérêts du prestataire au détriment de ceux de ces clients²⁹⁵. Mais la traduction de la mise en œuvre de ce que l'on peut nommer « stratégie commerciale » des établissements de crédit, se retrouve également dans leur politique tarifaire.

B. Des conditions tarifaires différenciées et ciblées

L'adaptation de la tarification aux spécificités de la consommation bancaire des clients aux ressources modestes ou irrégulières permet de rentabiliser les relations établies sans pénaliser celles avec des clients jugés désirables. Ainsi, sachant que les allocataires de *minima* sociaux sont 42 % à retirer leur argent exclusivement de cette manière alors que ce n'est le cas que de 24 % de l'ensemble de la population (Daniel & Simon, 2001), plusieurs grands réseaux bancaires ont eu l'idée de facturer ce type de services environ 8 euros. Ce surcoût est difficilement supportable pour des ménages aux ressources modestes d'autant plus s'il est appelé à se répéter plusieurs fois dans le mois. Suite à la dénonciation de ces pratiques par les associations de défense des consommateurs, les établissements de crédit

²⁹² En France, l'un des principaux établissements de crédit spécialisés a étudié la faisabilité d'un tel produit mais y a renoncé en raison des coûts de gestion qui le rendait beaucoup moins rentable que les produits actuellement commercialisés.

²⁹³ Le montant moyen de ces lignes de crédit est de 2 400 euros pour les emprunteurs appartenant aux 20 % de la population ayant les plus faibles revenus et leur encours moyen de 1 400 euros (Policis, 2004).

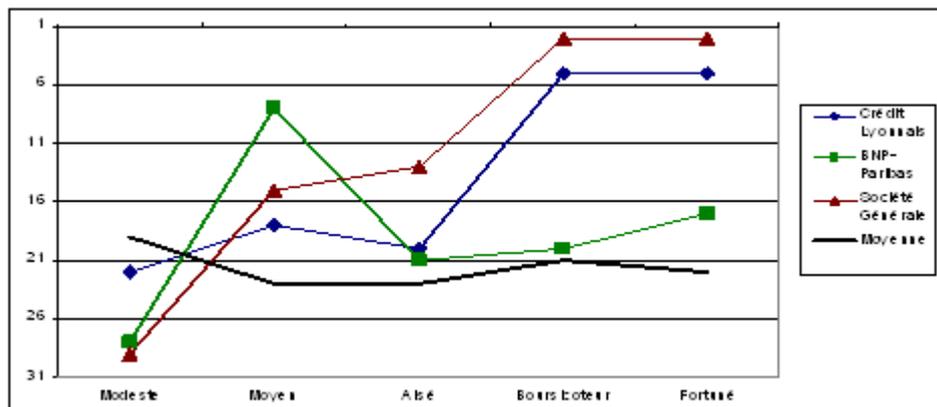
²⁹⁴ Les deux derniers éléments sont détaillés dans la suite de cette section.

²⁹⁵ Ce constat fait écho à ce que John Kenneth Galbraith (1989) nommait « *filère inversée* » à propos de la production de biens par l'industrie.

se sont engagés en novembre 2004, engagement confirmé en janvier 2006²⁹⁶, à ne plus facturer ce type de services pour les clients ne disposant pas de carte de retrait.

Au-delà de cet aspect particulier, c'est l'ensemble de la grille tarifaire qui reflète la volonté des établissements de crédit de rentabiliser à court terme la relation établie avec ces clients. Pour s'en rendre compte, il serait nécessaire de dresser des profils de consommation bancaire par décile ou quintile et de les croiser avec les tarifs des différents réseaux bancaires. Aujourd'hui, ces profils n'existent pas. En revanche, les journalistes du *Monde de l'Argent* se sont livrés à un exercice similaire qu'ils répètent chaque année²⁹⁷. Bien que les profils établis ne puissent prétendre à la scientificité, ils offrent néanmoins une base permettant la comparaison du coût de la relation bancaire entre les différents réseaux. Cinq profils ont été établis : le client « modeste » dont les revenus s'élèvent à 1 000 euros par mois, le client « moyen » ayant 2 000 euros de revenus, le client « aisé » avec 3 700 euros, le client « boursicotier » avec 4 300 euros et enfin le client « fortuné » avec 6 000 euros²⁹⁸.

À partir de ces profils, les journalistes classent les banques de la moins chère à la plus chère et établissent une moyenne. Nous avons fait le choix de ne considérer qu'un nombre restreint de réseaux : les banques de détail à réseaux²⁹⁹ à tarification nationale et une caisse (celle ayant le meilleur classement pour « le client modeste ») pour chaque banque à tarification régionale³⁰⁰. Nous avons comparé leur classement pour les différents profils de clientèle en intégrant le classement du coût moyen. Afin de rendre cette comparaison plus lisible, le premier graphique (graphique 11) regroupe les banques commerciales alors que le second (graphique 12) regroupe les banques coopératives et La Poste³⁰¹.



Graphique 11 : Coût moyen des établissements commerciaux

Source : Élaboration personnelle à partir des données du Monde de l'argent.

²⁹⁶ Engagement pris dans le cadre des plans d'action du 9 novembre 2004 et 30 janvier 2006 élaborés entre professionnels et consommateurs sous l'égide du Conseil Consultatif du Secteur Financier (CCSF) suite à la médiation du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'industrie (MINEFI).

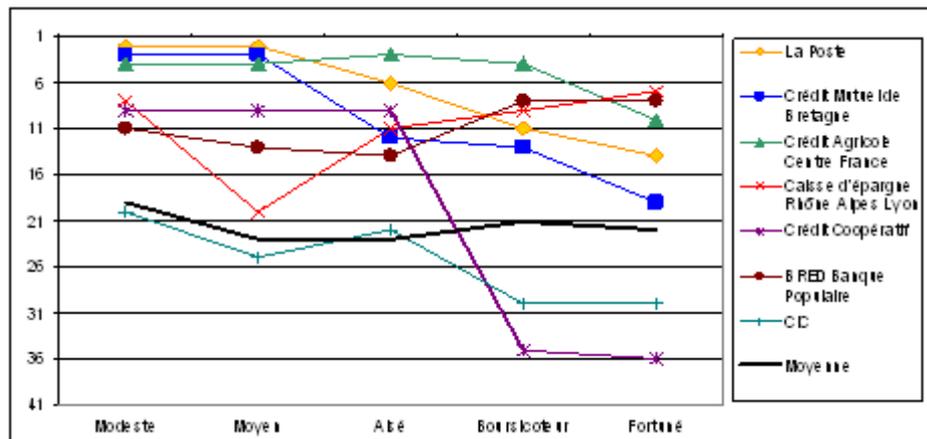
²⁹⁷ CLCV (2007) propose également un exercice semblable cependant, la publication n'intégrant que les 10 banques les plus coûteuses et les 10 banque les moins coûteuses, les données sont insuffisamment disponibles pour comparer les différents réseaux.

²⁹⁸ Pour le détail de leur consommation bancaire voir l'annexe 7.

²⁹⁹ Sont donc exclues de cette comparaison les banques en ligne.

³⁰⁰ Les réseaux considérés sont : BNP-Paribas, BRED Banque Populaire, Caisse d'Épargne Rhône Alpes Lyon, CIC, Crédit Agricole Centre France, Crédit Coopératif, Crédit Lyonnais, Crédit Mutuel de Bretagne, La Poste, et Société Générale.

³⁰¹ Les données utilisées sont celles de 2005 (*Le Monde Argent*, dimanche 30 – lundi 31 janvier 2005, n° 18 867).



Graphique 12 : Coût moyen des établissements coopératifs et de l'établissement postal

Source : Élaboration personnelle à partir des données du Monde de l'argent.

Ces évolutions différenciées illustrent les stratégies tarifaires adoptées par les différents types de réseaux. Alors que les banques commerciales sont relativement coûteuses pour les clients « modestes » au point de proposer une tarification plus élevée que la moyenne, elles se révèlent très compétitives pour les profils les plus riches. La société Générale passe ainsi de 29^{ème} position pour le client « modeste » à la deuxième pour les clients « boursicotiers » et « fortunés ». À l'inverse, les banques coopératives et La Poste obtiennent des résultats relativement stables tout en étant moins compétitives pour les profils les plus riches. Finalement, ces graphiques – illustrent sans toutefois pouvoir en apporter la preuve formelle – que les établissements bancaires commerciaux pratiquent une politique tarifaire discriminatoire à l'égard des clients les moins fortunés destinée principalement à les rentabiliser.

Les caractéristiques de la prestation de services bancaires tant en matière de types de produits disponibles que de conditions tarifaires, reflètent une volonté de rentabiliser à court terme la relation bancaire établie. Bien que des différences réelles existent selon le statut des établissements, ces stratégies sont une réalité dans l'ensemble des réseaux bancaires³⁰². Si ces stratégies de rentabilisation posent problème c'est qu'elles peuvent conduire à sacrifier la qualité de l'*outcome* pour le client et à favoriser l'apparition de difficultés bancaires. Mais si les établissements bancaires sont prêts à courir ce risque, c'est que ces difficultés sont également une source de rentabilité.

§3. Des difficultés d'usage sources de profits ?

Les porte-parole des différents établissements de crédit l'affirment : un professionnel n'a aucun intérêt à conduire son client au surendettement. Cette affirmation est incontestable en cas de procédure de rétablissement personnel ou d'effacement de dettes, et très probable dans le cadre d'un plan conventionnel de remboursement. Toutefois, entre une situation sans difficultés bancaires et le surendettement, l'éventail des situations possibles est vaste.

³⁰² L'enquête de la CLCV (2007) témoigne d'ailleurs de la diversité des tarifs pratiqués pour des produits ou services similaires entre réseaux coopératifs et, au sein même de ces réseaux, entre caisse régionale (des variations de 1 à 7 pour un même panier au sein du Crédit Agricole et de 1 à 4 au Crédit Mutuel et aux Banques Populaires).

Il nous semble plus précis de reformuler l'affirmation précédente de la manière suivante : un établissement de crédit n'a aucun intérêt à voir un de ses clients se trouver dans l'impossibilité d'honorer ses engagements. En revanche, tant qu'il peut en supporter le coût, le fait qu'un client soit confronté à des difficultés est une source de revenus pour les établissements de crédit. Leurs pratiques se développent dans une logique qui s'apparente alors à celle de la « banque à l'acte » (Rivaud-Danset, 1995). Tant que l'évaluation adossée aux bases statistiques de la banque indique que le niveau de risque du client est supportable, les termes du contrat en cas d'incident s'appliquent : frais de rejet, pénalités de retards, etc. Lorsque le niveau de risque atteint un certain seuil, l'établissement interrompt la relation et enclenche la procédure de recouvrement.

A. Du soutien...

L'une des premières manifestations de difficultés bancaires est le fait pour un emprunteur de rencontrer des difficultés pour assumer ses mensualités. Face à ce type de situation, l'établissement de crédit peut apporter une réponse aux problèmes de son client : le rachat de crédit.

Il s'agit de regrouper les différents crédits en cours en un seul afin de réduire le montant des mensualités par l'allongement de la période de remboursement. Si cette réponse peut avoir un effet positif en allégeant la charge mensuelle de remboursement, elle présente deux limites. D'une part, elle n'est offerte qu'aux clients pour lesquels l'évaluation du niveau de risque après consolidation est satisfaisante. D'autre part, cette évaluation ne suppose pas nécessairement la mise en œuvre d'un copilotage particulier, inscrivant alors pleinement ce produit dans la stratégie commerciale de l'établissement. Toutefois, ce constat ne remet pas en cause la pertinence de l'outil ; il en souligne simplement les limites qui sont celles inhérentes à la relation bancaire telle que nous l'avons décrite. En l'absence de copilotage, soulager la charge des mensualités à court terme par un seul crédit peut s'avérer contreproductif pour l'emprunteur (encadré 37).

Encadré 37 : Avantages et limites du rachat de crédits

Le rachat de crédit n'est pas une bonne ou une mauvaise solution en soi. Cela dépend de ses caractéristiques. C'est ce qu'illustre l'analyse de l'association Belge de défense des consommateurs, Test-Achat (2007) à partir d'une situation concrète (tableau 15).

Tableau 15 : La situation initiale de l'emprunteur

| | Montant à rembourser | Taux | Mensualités |
|---------------------------------|----------------------|---------|-------------|
| Prêt amortissable | 7 995 € | 12 % | 36 x 263 € |
| Crédit voiture | 5 291 € | 6 % | 24 x 234 € |
| Crédit revolving | 2 658 € | 13,50 % | 12 x 237 € |
| À rembourser chaque mois | | | |
| 12 premiers mois | 734 € | | |
| 12 mois suivants | 497 € | | |
| 12 derniers mois | 263 € | | |
| Montant total | 17 928 € | | |

Source : Test Achat (2007). L'emprunteur ne peut assumer les 734 euros de remboursement mensuels. Pour cela Test-Achat examine deux rachats de crédit possibles (intégrant le coût du remboursement anticipé de crédit) : le premier est issu de publicité d'un établissement de

crédit spécialisé français (solution 1), le second est l'un des plus intéressants sur le marché du rachat de crédit (solution 2) (tableau 16).

Tableau 16 : Les diverses solutions possibles

| | Solution 1 | | | Solution 2 | | |
|-------------------------|----------------------|---------|-------------|----------------------|--------|-------------|
| | Montant à rembourser | taux | mensualités | Montant à rembourser | taux | mensualités |
| Rachat de crédit | 16 249 € | 12,50 % | 30 x 268 € | 16 249 € | 7,25 % | 30 x 592 € |
| Mensualité | 628 € | | | 592 € | | |
| Total | 18 840 € | | | 17 760 € | | |

Source : Test Achat (2007). En dépit de leur légère différence de coût mensuel et global, ces deux propositions ont en commun de n'être intéressantes que pour les 12 premiers mois. Elles se révèlent pénalisantes pour les 24 mois qui suivent en provoquant un alourdissement des mensualités. Si l'emprunteur bénéficie véritablement des conseils d'un créancier, d'autres solutions plus avantageuses sont possibles : refinancer les crédits mais de manière distincte. L'une des solutions possibles est de refinancer le prêt amortissable (soit 8 233 euros avec l'indemnité de remboursement anticipée) à un taux de 7,25 % sans modifier la durée de remboursement, de conserver le crédit voiture tel qu'il est, et de refinancer le crédit revolving toujours au taux de 7,25 % mais pour une durée de 24 mois afin de réduire le montant des mensualités (tableau 17).

Tableau 17 : Un rachat de crédit avec copilotage

| | Montant à rembourser | Taux | Mensualités |
|---------------------------------|----------------------|--------|-------------|
| Prêt amortissable | 8 223 € | 7,25 % | 36 x 254 € |
| Crédit voiture | 5 291 € | 6 % | 24 x 234 € |
| Crédit revolving | 2 658 € | 7,25 % | 24 x 119 € |
| À rembourser chaque mois | | | |
| 24 premiers mois | 607 € | | |
| 12 derniers mois | 254 € | | |
| Au total | 17 616 € | | |

Source : Test Achat (2007). Cette solution s'avère moins coûteuse que les deux précédentes et permet de réduire les mensualités au cours des 12 premiers mois et des 12 derniers tout en les augmentant moins que la première solution et légèrement plus que pour la seconde au cours de la deuxième année de remboursement.

En l'absence de copilotage, le rachat de crédit n'est qu'un outil de plus destiné à rentabiliser la relation même s'il peut apporter une réponse au besoin du client³⁰³.

B. ... en passant par la sanction...

Le rachat de crédit n'est pas la réponse la plus fréquente en cas de difficultés à honorer ses mensualités ; les frais pour incident de remboursement le sont bien davantage. D'ailleurs,

³⁰³ Il serait d'autant plus efficace si le rachat de crédit se doublait d'une véritable négociation des termes des différents crédits en cours comme c'est parfois le cas dans le cadre d'action des médiateurs de dettes en Belgique ou des expérimentations telles que les Points Passerelle ou Parcours Confiance en France. Ces éléments sont analysés au cours du chapitre suivant.

si l'on s'intéresse aux données statistiques disponibles pour les États-Unis, il apparaît clairement que le fait pour des utilisateurs de cartes de crédit de rencontrer des difficultés est une source de rentabilité importante pour les prêteurs (Manning, 2000 ; Sullivan *et al.*, 2000 ; Ramsay, 2003). En effet, lorsqu'un client commence à rencontrer des problèmes de remboursement, la réponse qui est majoritairement apportée se compose de frais de retard, d'une hausse du taux d'intérêt pratiqué et de la proposition d'une augmentation du montant de la ligne de crédit. Ainsi, « *the practice of charging default rates of interest, which often run into the 20 and 30 percent range, makes customers who give the clearest sign of trouble – missing payments – among the most profitable for the issuers* » (Sullivan *et al.*, 2000, p. 115). Cela est vrai pour l'ensemble des ménages, mais ça l'est également si l'on s'intéresse exclusivement aux ménages à faibles ressources.

Alors que la concomitance de taux d'intérêt élevé et d'un taux de non remboursement élevé semble valider l'hypothèse de sélection adverse (Ausubel, 1999), Ramsay (2003) l'infirme totalement en soulignant que les prêteurs exerçant leur activité en direction de cette clientèle maintiennent un niveau de profit élevé en segmentant efficacement le « marché » des emprunteurs à haut risque et en leur proposant des conditions très défavorables (Stavins, 2000). Cependant, si les difficultés de ces emprunteurs sont rentables, c'est en raison de l'absence ou presque de législation sur l'usure. Dès lors, les établissements prêteurs en France peuvent-ils adopter des stratégies semblables avec la contrainte d'une telle législation ?

La réponse est positive. S'intéressant aux conditions d'emprunt appliquées aux 20 % des personnes aux revenus les plus faibles (1^{er} quintile de la population), Policis (2004) montre comment les fournisseurs de crédit *revolving* parviennent à contourner la limite du taux de l'usure en rentabilisant les difficultés que ces emprunteurs sont susceptibles de rencontrer (encadré 38). Se focaliser sur ce type de crédit est d'autant plus intéressant que ce sont les plus présents au sein des dossiers de surendettement³⁰⁴.

Encadré 38 : Taux de l'usure et coût réel d'un crédit *revolving*

L'étude de Policis (2004) indique que 16 % des emprunteurs appartenant au premier quintile ont connu 3 retards de paiement ou plus et que ce chiffre monte à 20 % pour les allocataires de *minima* sociaux. Ce dernier chiffre est cohérent avec les observations de Audrey Daniel et Marie-Odile Simon (2001) indiquant que 13 % des allocataires ont rarement rencontré de telles difficultés (7 % pour la population globale), 11 % de temps en temps (3 % pour la population globale) et 9 % souvent. Si l'on considère les personnes ayant connu des difficultés souvent et de temps en temps, la proportion est comme pour Policis (2004) de 20 %. À partir de données sur la consommation moyenne de crédit *revolving* de cette clientèle (un crédit *revolving* de 2 400 euros dont 1 400 sont utilisés), l'étude de Policis (2004) donne à voir le coût « réel » du crédit *revolving* lorsque sont pris en compte ses différentes composantes (assurance facultative mais souscrite, intérêt, frais, tarification sanction). Pour cela, les chercheurs élaborent cinq scénarios de remboursement possibles (tableau 18).

Tableau 18 : Scénario d'endettement et coût total du crédit

| Le solde moyen pour les ménages à bas revenu | Scénario 1 Réalise un achat de 1 400 € et | Scénario 2 Réalise un achat de 1 400 € mais | Scénario 3 Réalise un achat de 1 400 €, | Scénario 4 Des achats sont faits au cours du | Scénario 5 Des achats sont faits au cours du |
|--|--|--|--|---|---|
|--|--|--|--|---|---|

³⁰⁴ Ils représentent 70 % des crédits, ils sont présents dans 63 % des dossiers avec une moyenne de 6 crédits *revolving* par dossier (Banque de France, 2005).

| | | | | | |
|--|----------------------------|---|---|--|---|
| est 1 400 € La limite de crédit <i>revolving</i> moyenne est de 2 400 € | rembourse sans difficultés | fait face à 3 paiements en retard chaque année mais arrive à équilibrer | fait face à trois retard la première année et ensuite rembourse sans problème | temps, le solde moyen tourne autour de 1 400 €, les remboursements se font sans problème | temps, le solde moyen tourne autour de 1 400 €, 3 paiement en retard chaque année |
| Limite de crédit | 2 400 | 2 400 | 2 400 | 2 400 | 2 400 |
| Mensualités | 60 | 60 | 60 | 60 | 50 |
| Dépenses | 1 400 | 1 400 | 1 400 | 3 170 | 2 650 |
| TAEG annoncé | 20,8 % | 20,8 % | 20,8 % | 20,8 % | 20,8 % |
| Composantes du coût du crédit | | | | | |
| Assurance | 132 (23 %) | 183 (14,3 %) | 207 (19,1 %) | 429 (23,5 %) | 417 (18 %) |
| Intérêts | 420 (73,3 %) | 584 (45,4 %) | 660 (60,7 %) | 1 363 (74,6 %) | 1 327 (57,4 %) |
| Frais | 21 (3,7 %) | 28 (2,2 %) | 28 (2,6 %) | 35 (1,9 %) | 35 (1,5 %) |
| Pénalités | 0 (0 %) | 492 (38,2 %) | 192 (17,6 %) | 0 (0 %) | 533 (23 %) |
| Durée en mois | 33 | 48 | 45 | 60 | 60 |
| Solde après 5 ans | 0 | 0 | 0 | 1 397 | 1 362 |
| TAEG observé | 29,4 % | 47,9 % | 36,9 % | 28,6 % | 38,7 % |

Source : d'après Policis (2004, p. 36). En dépit de l'existence d'un taux de l'usure en France, l'étude de Policis (2004) met en évidence que les établissements de crédit parviennent à dépasser cette limite par la facturation et que la survenue d'incidents de remboursement accroît fortement le coût du crédit pour l'emprunteur.

À l'instar des méthodes américaines, des pratiques de rentabilisation existent bien en France. Comme le montre Policis (2004) en matière de crédit *revolving*, elles passent moins par le coût affiché du produit que par les facturations liées aux difficultés de remboursement, difficultés d'autant plus fréquentes que pour 44 % des emprunteurs du premier quintile, le solde ne diminue pas au cours du temps. Plus largement, c'est l'ensemble des frais intervenant en cas d'incident de fonctionnement qui participent à la stratégie de rentabilisation de ces clients. Il nous a d'ailleurs été rapporté au cours de nos entretiens avec des professionnels bancaires que certaines agences réalisent plus de la moitié de leur produit net bancaire uniquement grâce à ce type de tarification.

Ainsi, bien que tous les clients se voyant facturer des frais suite à un incident ne deviennent pas nécessairement rentables, cette pratique le permet et, à *minima*, limite systématiquement leur coût tant qu'ils sont suffisamment solvables pour l'assumer. À l'instar du coût de la relation bancaire, ces « tarifications sanctions » varient d'un établissement à l'autre reflétant leur positionnement stratégique à l'égard des clients aux ressources limitées ou irrégulières. Déjà souligné lors de l'étude des surcoûts des difficultés d'usage (chapitre 3), le coût moyen des incidents bancaires varie de 70 à près de 170 euros selon les réseaux (CLCV, 2007)³⁰⁵ et nous avons calculé que celui d'une interdiction bancaire allait de 140 à 260 euros.

³⁰⁵ La CLCV a considéré : un rejet de chèque de 80 euros, deux rejets de prélèvement et des frais dans le cadre de « commission d'intervention » pour deux opérations réalisées au débit (paiement par carte par exemple). Il est à noter que ces calculs ont été réalisés avant l'entrée en vigueur du décret plafonnant les frais facturés dans le cadre de rejet de chèques début 2008.

La stratégie des établissements de crédit en matière de gestion des difficultés de leur client s'apparente donc à une stratégie commerciale : tant que le client a les moyens de payer, des services lui sont facturés. Le fait qu'ils prennent le nom de rachat de crédit ou de tarification sanction ne change pas la nature de la logique à l'œuvre. La qualité de l'*output* de la prestation de services bancaires pour l'établissement peut ainsi être maintenue voire même accrue alors même que le client rencontre des difficultés et voit la qualité de son *outcome* se dégrader.

C. ... jusqu'à la mise à distance

Lorsque le client montre des signes inquiétants d'élévation de son niveau de risque ou qu'il franchit certains seuils fixés par la banque (montant du découvert, survenue de deux incidents de remboursement de crédit, etc.), des procédures de mise à distance s'enclenchent afin de limiter les risques et les coûts pour l'établissement. Pour cela, le dossier des clients est pris en charge par le service recouvrement amiable puis/ou par le service contentieux³⁰⁶.

Le transfert des clients n'est pas parfaitement scientifique : il n'intervient pas systématiquement au moment précis où le client n'a plus les moyens de faire face aux tarifications pratiquées. À l'instar de la prestation de services bancaires en général, cet aspect de la relation subit l'influence d'une large automatisation des procédures : le transfert peut donc intervenir de manière trop précoce ou trop tardive pénalisant à la fois l'établissement et le client. Généralement, il fait suite aux décisions de rejet de paiements qui sont prises chaque matin par le salarié en charge du traitement des « suspends »³⁰⁷. Plus que ces carences, ce qui importe ici est que cette mise à distance de ces clients a pour raison d'être la préservation de la qualité de l'*output*. C'est à ce stade que l'affirmation des banquiers selon laquelle ils n'ont pas d'intérêt aux difficultés de leurs clients peut être vérifiée.

L'objectif du transfert du client de l'agence vers un service dédié est triple. Le premier est de « pacifier » les relations potentiellement tendues avec le banquier en agence en changeant d'interlocuteur et ainsi de favoriser la recherche de solutions. Le deuxième est de décharger le banquier de cette tâche afin de lui permettre de se focaliser sur son activité commerciale. Le troisième est de rendre aussi efficace que possible, du point de vue de l'établissement, la recherche de solutions en la confiant à des salariés spécialisés. Ceux-ci sont ainsi évalués en fonction du pourcentage d'accords obtenus au cours d'un laps de temps donné.

Bien que destinées à corriger les excès de la relation bancaire telle qu'elle se déroule en général, les relations établies dans ce cadre complémentaire n'en remettent pas fondamentalement en cause la logique. La primauté est toujours accordée à la qualité de l'*output* sur celle de l'*outcome*, et à la connaissance codifiée du client sur celle interpersonnelle. Dès lors, si une dimension relationnelle intervient, elle n'est qu'un simulacre de copilotage. Elle peut permettre de jouer sur la pression morale et la honte pour

³⁰⁶ Le recouvrement amiable intervient généralement après deux impayés de crédit et le service contentieux après trois.

³⁰⁷ Chaque matin, les banquiers en agence reçoivent un listing comprenant l'ensemble des paiements pour lesquels le compte est insuffisamment provisionné. Ils doivent les traiter c'est-à-dire décider après avoir tenté d'appeler le client, s'ils le paient en creusant le découvert ou bien s'ils le rejettent. À ce stade les jugements moraux des banquiers peuvent s'exprimer car ils n'ont souvent que peu d'éléments pour évaluer s'il est légitime de payer ou non (le fait pour une personne en difficulté d'être abonnée à des services jugés non indispensables comme certaines chaînes de télévision payantes peut alors être un facteur aggravant). Lorsque plusieurs paiements sont rejetés, les clients concernés voient leur dossier transmis aux services recouvrement amiable puis contentieux.

accélérer le remboursement ou à l'inverse – et semble-t-il plus efficacement – s'appuyer sur un discours de déculpabilisation et de compréhension. C'est le choix fait par Cofinoga qui l'a accompagné d'une modification du profil des personnes recrutées au sein de ces services privilégiant à présent des mères de famille plutôt que de jeunes hommes occupant là leur premier emploi. Bien que nous n'ayons pas obtenu les chiffres montrant la réussite de cette transformation, le représentant de Cofinoga nous a confié que ce changement a amélioré les résultats de ce service (Gloukoviezoff & Lazarus, 2007).

Que ce soit le rachat de crédit, les tarifications sanctions ou bien le recours aux services recouvrement amiable et contentieux, ces différents dispositifs techniques ont donc pour but de pallier la faiblesse du copilotage et de maintenir la qualité de l'*output* quitte à le faire au détriment de celle de l'*outcome* pour le client. **Ils correspondent ainsi moins à des réponses aux difficultés d'usage des clients qu'à l'intégration de ces difficultés dans la stratégie commerciale globale des établissements.** Bien qu'ils ne puissent en être tenus pour seule cause, on peut cependant s'interroger quant à l'influence de ces dispositifs sur la survenue de difficultés d'usage. En effet, comment attendre de la part des banquiers qu'ils prennent le temps de résoudre les difficultés de leurs clients de manière précoce alors même que cette recherche de solution est extrêmement coûteuse pour la banque et que de plus, jusqu'à un certain point, ces difficultés sont une source de revenus ? Du point de vue de la stricte rentabilité à court terme de la relation pour l'établissement de crédit, la faiblesse du copilotage ou sa mauvaise qualité peuvent être vues comme des ressources.

Plus que d'éviter ces difficultés, l'objectif des établissements de crédit est donc de les rentabiliser puis de s'en dégager lorsque la situation semble se compromettre irrémédiablement. Ce n'est donc sans doute pas un hasard si les banques de détail qui ont la meilleure information sur leurs clients, sont les moins représentées en matière de crédit à la consommation au sein des dossiers de surendettement (Banque de France, 2005). Elles ont su se retirer à temps pour se protéger et préserver la qualité de leur *output* conduisant leurs clients à transférer leurs dettes auprès d'autres créanciers. Mais ces pratiques de rentabilisation et de mise à distance des clients en difficulté présentes à des degrés divers au sein de l'ensemble des réseaux bancaires, doivent également être envisagées du point de vue de leur influence sur le comportement des clients et de leur rôle dans la survenue de difficultés d'accès.

§4. Des caractéristiques à l'influence négative sur les pratiques des clients

À l'instar de la diversité des relations qui s'établissent entre le client et son banquier (chapitre 8), les caractéristiques des produits et les modalités techniques de traitement des difficultés bancaires influent sur le comportement adopté par le client.

A. Des clients qui se mettent en retrait

Les dispositifs techniques structurent la relation établie entre le banquier et ses clients. Souvent, ils en renforcent le caractère hiérarchique, mais parfois, ils viennent en contrarier ou en limiter les effets quand elle est de bonne qualité. Ainsi, le peu de produits adaptés, le coût des incidents de fonctionnement, et l'automatisation du traitement de ces difficultés sont autant de signes interprétés par certains clients comme la marque d'un désintérêt de la part de leur prestataire bancaire pour leurs difficultés. Même lorsque la relation établie avec leur banquier est de bonne qualité, ces clients craignent qu'il cherche moins une solution à leurs problèmes qu'à rentabiliser leur situation voire à fortement les inciter à changer d'établissement, en raison des contraintes techniques imposées par la banque.

Cette peur conduit les clients à ne pas révéler leurs problèmes tant qu'ils pensent pouvoir s'en sortir seuls. Ainsi, face au découvert qui se creuse et aux courriers envoyés automatiquement par la banque les sommant d'y remédier, ces clients peuvent trouver rationnel de puiser dans l'un des crédits *revolving* dont ils disposent. Plutôt que d'aller expliquer leurs difficultés au banquier et risquer de se voir retirer leur chéquier, ils pensent trouver là une réponse leur offrant du temps et leur évitant les sanctions immédiates. Le plus souvent de telles pratiques contribuent ultérieurement à aggraver la situation. **Alors que ces comportements de mise en retrait peuvent apparaître aux banquiers comme irrationnels ou malhonnêtes, ils s'expliquent donc en partie par l'influence des dispositifs techniques qui corsètent la prestation.**

Ce que nous décrivons là confirme l'hypothèse développée au cours de la deuxième partie de la thèse selon laquelle les caractéristiques de la prestation influent sur le niveau de risque du client. Nous l'avons montré pour la qualité de la relation entre le banquier et le client. Nous le voyons à présent en considérant les dispositifs techniques qui l'encadrent³⁰⁸. Ces éléments se complètent et rendent plus délicate la recherche précoce de solutions aux difficultés des clients, et la satisfaction de leurs besoins. La précocité est pourtant l'un des éléments essentiels de l'efficacité de ces réponses.

Du point de vue des établissements de crédit, les pratiques mises en œuvre se justifient par la contrainte de rentabilité guidant leur action : il est coûteux de mettre en œuvre un copilotage approfondi et les difficultés rencontrées sont en partie sources de revenu. Du point de vue des clients, leur mise en retrait du copilotage (ne pas contacter son banquier, lui dissimuler des informations, etc.) peut également s'expliquer par une volonté de se protéger des conséquences anticipées de la réaction de la banque (sanctions).

Pas plus les pratiques des établissements de crédit que celles des clients ne sont totalement homogènes. Confrontés à une chute de revenus, certains clients renvoient leur carte de crédit, d'autres la conserve pour faire face à des urgences alors que les troisièmes s'en servent davantage (Rowlingson & Kempson, 1995). Cependant, ces pratiques mettent systématiquement à l'épreuve la confiance entre client et banquier, confiance indispensable à la qualité de la prestation. Parfois, la confiance évoluera vers la méfiance voire la défiance. D'autre fois, elle sera impossible à établir. Dans tous les cas, ces dispositifs techniques structurant la prestation favorisent le développement des difficultés bancaires, notamment parce qu'ils conduisent à transférer aux seuls clients la responsabilité de la qualité de l'*outcome* et donc de la réduction de l'incertitude qui l'accompagne.

B. Un transfert de la charge de l'incertitude vers les clients

Paradoxalement, l'une des principales clefs permettant d'expliquer les difficultés bancaire, est à rechercher en direction des stratégies adoptées pour réduire l'incertitude. Pour les clients jugés sans potentiel commercial, les établissements de crédit estiment qu'il n'est pas rentable d'investir dans le copilotage seul à même de réduire l'incertitude portant sur la qualité de l'*outcome*. Ce constat se traduit par la mise en œuvre de dispositifs techniques destinés à assurer la qualité de l'*output* dont l'incertitude affectant la qualité peut être traitée comme un risque. Ce faisant, les établissements de crédit se focalisent sur la qualité de l'*output* et laissent à la seule responsabilité des clients la réduction de l'incertitude portant sur la qualité de l'*outcome*.

³⁰⁸ En ce sens, le schéma 7 décrivant les relations qui composent la prestation de services bancaires montrent bien que le client est simultanément en relation avec le banquier (salarié de la banque) et la banque qui fixe les caractéristiques organisationnelles de la prestation.

Cette stratégie instaure une forme de cercle vicieux dont les difficultés bancaires sont le résultat. En privant ou presque ces clients d'accès aux conseils d'un expert et en développant des dispositifs techniques destinés à rentabiliser les difficultés que ceux-ci rencontrent, les établissements de crédit les conduisent à rechercher par eux-mêmes des solutions à leurs problèmes (mauvaise qualité de l'*outcome*). N'étant pas en mesure d'y parvenir seul, ils risquent de faire un usage des produits dont ils disposent se révélant inapproprié puis, face aux difficultés engendrées (mauvaise qualité de l'*output*), de tenter de les masquer et de rechercher d'autres solutions par eux-mêmes aggravant encore leur situation. Toutefois, ce résultat n'est pas un problème majeur pour les établissements puisqu'ils ont précisément mis en place des dispositifs techniques destinés à rentabiliser ces difficultés et à les en protéger lorsque la solvabilité du client n'est plus suffisante.

Ainsi, **en transférant à ces clients la responsabilité de la réduction de l'incertitude sur l'outcome, les établissements de crédit se trouvent confrontés à une probabilité accrue de difficultés bancaires, difficultés légitimant a posteriori les stratégies protectrices mises en œuvre (dispositifs techniques) alors même qu'elles contribuent largement à leur apparition.** La rationalité d'une telle stratégie du point de vue des prestataires tient au fait que la fidélité de ces clients et donc leur satisfaction n'est pas un enjeu commercial. Ce qui compte, c'est la rentabilité des opérations réalisées avec cette clientèle considérées dans son ensemble.

Que ce soient les pratiques des professionnels (rentabilisation - protection) ou celles qu'elles induisent de la part des clients (mise en retrait), elles ont en commun de privilégier la volonté d'éviter les conséquences des difficultés bancaires plutôt que de tenter d'en prévenir l'apparition. Une première conséquence de ces pratiques est de favoriser le développement des difficultés d'usage en raison du manque de collaboration. Une seconde est de conduire clients et professionnels à s'éviter et ainsi à ne pas s'exposer au coût anticipé de ces difficultés. Dit d'une autre manière, les difficultés d'usage qui découlent de la mauvaise qualité du copilotage et des dispositifs techniques sont à l'origine des difficultés d'accès.

Section 2. La diversité des difficultés d'accès comme modalités de gestion du risque

Établie avec des clients ayant de faibles ressources financières ou confrontés à une rupture, la prestation de services bancaires présente des caractéristiques qui favorisent l'apparition de difficultés d'usage. Celles-ci sont coûteuses pour les clients et risquées pour les établissements de crédit lorsque les clients ne sont plus suffisamment solvables pour les supporter. Les difficultés bancaires d'accès peuvent donc être comprises comme des réponses émanant aussi bien des professionnels que des particuliers aux risques inhérents à ce type de relation.

Il importe donc de comprendre la réalité de ces difficultés mais aussi et surtout la diversité des choix qui sont fait par les différents réseaux bancaires quant à leur ouverture à ces clients (§1) avant d'analyser les mécanismes produisant ces difficultés que sont : l'auto-exclusion et la sélection directe et indirecte (§2).

§1. Des exigences de solvabilité de la prestation de services bancaires débouchant sur des difficultés d'accès

En dépit de la pénurie de données statistiques fiables, il est possible de montrer la réalité des difficultés d'accès que rencontre une partie de la population ainsi que la diversité des pratiques bancaires.

A. Un accès pour le moins différencié

Nous n'avons eu de cesse de le rappeler au cours de cette thèse : il n'existe pas à ce jour de statistiques satisfaisantes en matière de difficultés bancaires d'accès. Tout au plus est-on en mesure d'estimer la population n'ayant pas accès à tel ou tel produit³⁰⁹ et de constater que la population des allocataires de *minima* sociaux rencontrent des difficultés d'accès plus grandes que le reste de la population en raison de la nature et du montant de leurs ressources.

Ainsi, alors que moins de 1 % de l'ensemble des ménages n'a accès à aucun compte, c'est le cas de 2 % des allocataires de *minima* sociaux (Daniel & Simon, 2001 ; Gloukoviezoff & Monrose, 2004), et alors que seulement 1 % n'a pas accès au compte de dépôt, ils sont entre 6 % (Gloukoviezoff & Monrose, 2004) et 8 % (Daniel & Simon, 2001) dans cette situation. En matière d'accès au chéquier, l'écart est encore plus frappant : alors que seulement 4 % de la population n'en possèdent pas, ils sont entre 41 % (Daniel & Simon, 2001) et 46 % (Gloukoviezoff & Monrose, 2004) dans cette situation. Il apparaît même qu'entre 14 % (Daniel & Simon, 2001) et 20 % (Gloukoviezoff & Monrose, 2004) des allocataires ne disposent ni de moyens de paiement scripturaux ni de carte de retrait, n'ayant alors d'autre recours que le guichet pour accéder à leurs ressources. Seulement 1 % de la population globale est dans cette situation.

Pour le crédit, il n'existe pas à ce jour de données satisfaisantes permettant de quantifier le nombre de personnes n'y ayant pas accès. En effet, le seul fait de ne pas en disposer ne suffit pas à identifier une situation marquée par la présence de difficultés d'accès. L'étude de Policis (2004) indique que 57 % des ménages appartenant aux deux déciles les plus modestes de la population estiment impossible ou difficile d'obtenir un crédit de 750 euros et, parmi eux, 42 % subissent des conséquences négatives au travers de l'impossibilité de réaliser certains achats que le crédit aurait rendus possible. Il y aurait donc un peu plus de 2,8 millions de ménages (11,4 % de l'ensemble des ménages) qui se considèrent comme exclus du crédit et 1 200 000 (4,8 % de l'ensemble des ménages) confrontés au processus d'exclusion bancaire au titre du crédit (difficultés d'accès et conséquences négatives).

Cependant, il convient de saisir ces chiffres avec prudence. D'une part, ils ne portent que sur les 5 millions de ménages les plus pauvres (probablement, y-a-t-il également des ménages exclus du crédit parmi les autres déciles). D'autre part, l'échantillon d'enquête ne compte que 900 personnes. En revanche, si établir le nombre de ménages ou de personnes concernées par des difficultés d'accès au crédit est une tâche délicate, démontrer que ces difficultés existent est beaucoup plus aisé.

André Babeau (2006) en donne une illustration en s'intéressant à la répartition des nouveaux crédits octroyés en 2000 par décile de revenu. Il montre ainsi la corrélation étroite entre ces deux variables au moins jusqu'au neuvième décile (tableau 19). Pour le dixième, il explique que le montant du revenu annuel par tête pour ce décile est de plus de 25 000 euros contre 16 000 pour le neuvième expliquant que ces ménages puissent « *dans de nombreux cas s'en passer* » (Babeau, 2006, p. 19).

³⁰⁹ Voir tableaux 4 et 5 pour un récapitulatif des données disponibles.

Tableau 19 : La répartition des nouveaux crédits à la consommation selon le décile de revenu des ménages en 2000

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

Source : Babeau (2006).

Les difficultés d'accès au crédit apparaissent de manière flagrante dans la mesure où la moitié des ménages aux revenus les plus faibles ont accès à un quart des crédits accordés sur une année alors que la moitié aux revenus les plus élevés en représente les trois quarts. Le ratio part des crédits obtenus – part qu'occupe le décile dans la distribution des revenus en donne une vision encore plus précise : se situant entre 107 % et 125 % pour les ménages des quatrième au neuvième décile, il chute à un peu plus de 70 %, puis 66 % et enfin 46 % à mesure que l'on se rapproche du premier décile. Babeau (2006) note ainsi que leur part dans la production nouvelle de crédit est bien inférieur à leur part dans le revenu disponible : « 8,3 % contre près de 13 %. Symétriquement, les six déciles intermédiaires (numérotés de 4 à 9 dans le tableau) rassemblent 63,5 % du revenu disponible des ménages mais 73,2 % des nouveaux crédits » (p. 19).

B. Des difficultés d'accès liées aux probables difficultés d'usage ?

Constater l'existence d'inégalités d'accès ne suffit pas à en comprendre les causes. Pour cela, faute de travaux statistiques suffisamment poussés en France, il est nécessaire de s'appuyer sur les éléments de connaissance issus des travaux anglo-saxons.

Il apparaît que les difficultés d'accès concernent davantage les chômeurs de longue durée, les retraités, les personnes dans l'incapacité de travailler pour des raisons de santé, celles à la tête d'une famille monoparentale, certaines minorités ethniques, et les allocataires de *minima* sociaux (Kempson & Whyley, 1999 ; Kempson *et al.*, 2000 ; Sinclair, 2001 ; Carbo *et al.*, 2005 ; Corr, 2006). Sans prétendre dériver directement de ces observations un constat pour la situation française, on peut remarquer que les profils ayant la probabilité la plus grande de faire face aux difficultés d'accès, sont ceux dont le rapport à l'emploi ou la situation familiale sont les plus précaires. Ce sont d'ailleurs ces deux éléments qui paraissent avoir le pouvoir explicatif le plus fort pour Kempson et Whyley (1999).

Au-delà des profils, les difficultés d'accès s'expliquent ainsi par la probabilité de rencontrer des difficultés d'usage liées au rapport à l'emploi ou à la situation familiale

qui compromettent la solvabilité de ces clients. Mais pour donner du sens à ce constat et éviter de le naturaliser alors qu'il est seulement le résultat d'une situation particulière, il est nécessaire de l'inscrire dans la dynamique de notre analyse. Pour ce faire, il est utile d'intégrer l'éclairage apporté par les travaux menés en termes de « frontières d'accès » (Beck & Torre, 2006 ; Beck *et al.*, 2007a) dont David Porteous (2005) propose sans doute l'analyse la plus éclairante. Ces travaux distinguent plusieurs catégories de clients en fonction de leur accès effectif aux produits bancaires (le fait d'avoir accès et d'utiliser un produit), catégories pour lesquelles des réponses différentes doivent être privilégiées afin d'accroître leur accès (tableau 20).

Tableau 20 : Frontière d'accès et réponses possibles

| Catégories de clients | Modalités de leur bancarisation |
|---|---|
| Ceux ayant effectivement accès (1) | C'est autour d'eux que se trace la frontière d'accès |
| Ceux qui le pourraient mais choisissent de ne pas y avoir accès (2) | Ils constituent la limite naturelle du marché. Aucune démarche n'est possible pour les bancariser |
| Ceux qui le pourraient mais qui ne l'ont pas encore fait (3) | Porteous préconise de libéraliser davantage le marché bancaire afin de permettre aux banques de servir ces clients sans compromettre leur rentabilité |
| Ceux qui le pourraient si les caractéristiques des produits ou du marché venaient à changer (4) | |
| Ceux qui sont inatteignables par des moyens marchands (5) | Pour Porteous, seule une politique redistributive (banque dédiée, subventionnement, etc.) paraît pouvoir bancariser cette population |

Source : Élaboration personnelle à partir de Porteous (2005).

Plus que le détail des réponses apportées, il faut souligner que Porteous (2005) développe son analyse en admettant implicitement l'optimalité des caractéristiques de la prestation de services élaborée par les établissements de crédit³¹⁰. Ce faisant, il n'envisage pas les effets potentiels d'une évolution de ces caractéristiques sur la frontière d'accès elle-même.

En raison des liens entre caractéristiques de la prestation et niveau de risque des clients, un dosage différent entre copilotage et dispositifs techniques peut déplacer la frontière d'accès entre la catégorie 1 et celles 3 et 4 mais également entre celles-ci et la catégorie 5. Autrement dit, le tracé de la frontière entre ceux bancarisables par des établissements de crédit évoluant dans un univers concurrentiel et ceux considérés comme atteignables uniquement suite à l'intervention des pouvoirs publics, est extrêmement sensible aux caractéristiques de la prestation.

Les profils des personnes faisant face à des difficultés bancaires d'accès que nous avons présentés précédemment, ne sont donc pas naturels mais relatifs à un type de prestation de services bancaires donné. Ils découlent des pratiques mises en œuvre tant par les professionnels que par les clients afin d'éviter de subir les conséquences négatives de l'établissement d'une relation bancaire. Pour les premiers, il s'agit d'éviter d'être en relation avec des clients dont la solvabilité est jugée insuffisante pour supporter les coûts induits par le type de prestation proposé et la stratégie de rentabilisation à l'œuvre.

³¹⁰ Hypothèse qui découle de l'efficacité du fonctionnement des marchés et du fonctionnement de la concurrence.

Alors que pour les seconds, il s'agit précisément d'éviter ces coûts lorsqu'ils ont la possibilité de les anticiper. L'influence du type de prestation proposé sur l'ampleur des difficultés d'accès est d'ailleurs illustrée par la différence d'ouverture des différents réseaux bancaires aux différents profils de clientèle.

C. Diversité des stratégies selon les réseaux bancaires

À défaut d'une étude exhaustive portant sur l'accessibilité des différents réseaux bancaires pour des personnes ayant un profil jugé trop risqué, nous avons rassemblé différents éléments qui permettent d'éclairer différentes facettes de ce phénomène.

Le premier concerne les allocataires de *minima* sociaux dont nous avons vu qu'ils subissaient des difficultés d'accès supérieur à la moyenne. Il apparaît que la Banque Postale joue un rôle essentiel pour limiter leur mise à l'écart. Il est généralement admis qu'entre 40 et 50 % des allocataires perçoivent leurs *minima* sociaux par le biais de cet établissement³¹¹, toutefois, cela ne suffit pas pour évaluer son rôle. D'une part, parmi les allocataires 4 % disposent uniquement d'un livret d'épargne dont la Banque Postale avec la Caisse d'épargne sont les principaux fournisseurs, mais qui ne correspond pas aux standards d'une bancarisation minimale (encadré 6). D'autre part, en matière de compte de dépôt, 3 % des allocataires qui en ont un auprès de la Banque Postale en ont également un dans un autre établissement. Ces précisions faites, il apparaît tout de même que 26 % des allocataires de *minima* sociaux ont accès à un compte de dépôt exclusivement grâce à la Banque Postale, alors même que la part de marché de cet établissement sur ce type de produit oscille entre 7 et 8 %. Ce chiffre monte même à 35 % pour la sous-population des allocataires du RMI (Gloukoviezoff & Monrose, 2004). Cette surreprésentation illustre bien la plus grande ouverture de cet établissement à ce type de clientèle que ne le proposent les autres établissements.

Un deuxième élément datant de 2002 est issu de l'étude OPERBAC³¹². Les données dont nous avons pu disposer portent sur les parts de marché des principaux réseaux bancaires sur l'ensemble des produits à destination de la clientèle de particulier³¹³ et ce, à la fois pour la population globale mais également pour quatre sous-catégories de population : les personnes ayant des revenus inférieurs à 610 euros et celles avec des revenus se situant entre 610 et 915 euros, ainsi que les mêmes données quand ces niveaux de revenus ne concernent plus la personne mais son ménage d'appartenance³¹⁴.

³¹¹ Ce sont les chiffres avancés par l'établissement postal.

³¹² Les études OPERBAC sont des études de marchés menées régulièrement par le groupe CSA (www.csa-fr.com).

³¹³ Compte tenu de la multibancarisation, la somme des parts de marché est supérieure à 100.

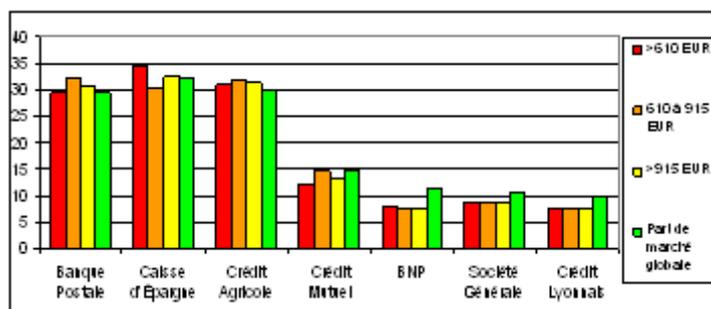
³¹⁴ Pour mémoire, en 2002, le seuil de pauvreté monétaire se situait à 758 euros (seuil européen à 60 %) et à 631 euros (seuil français à 50 %) pour une personne seule (source : Insee).

| Taux de pénétration tous produits en % | La Poste | Caisse d'Épargne | Crédit Agricole | Crédit Mutuel | BNP | Société Générale | Crédit Lyonnais |
|--|---|------------------|-----------------|---------------|------|------------------|-----------------|
| Revenus mensuels de la personne interrogée | Moins de 610€ | 29,5 | 34,4 | 30,9 | 12,2 | 7,9 | 7,7 |
| | De 610 à 915€ | 32,3 | 30,3 | 31,8 | 14,5 | 7,5 | 7,7 |
| | Total des deux tranches de revenus les plus faibles | 30,8 | 32,5 | 31,3 | 13,3 | 7,7 | 7,7 |
| | Total individus majeurs | 29,3 | 32,1 | 30,0 | 14,9 | 11,5 | 10,5 |
| Revenus mensuels du foyer | Moins de 610€ | 34,6 | 34,0 | 26,4 | 10,4 | 4,9 | 5,2 |
| | De 610 à 915€ | 33,0 | 26,7 | 33,5 | 12,7 | 6,2 | 6,5 |
| | Total des deux tranches de revenus les plus faibles | 33,5 | 29,1 | 31,2 | 11,9 | 5,8 | 6,1 |
| Total individus majeurs | 29,3 | 32,1 | 30,0 | 14,9 | 11,5 | 10,5 | |

Tableau 21 : Taux de pénétration des principales enseignes sur les clientèles « modestes » en 2002

En vert : les catégories surreprésentées. Source : Sondage OPERBAC de CSA réalisé en 2002.

Ce tableau permet de souligner que le degré d'ouverture des différents réseaux bancaires aux clients aux ressources modeste varie fortement, ce qu'une représentation graphique rend encore plus lisible (graphique 13).



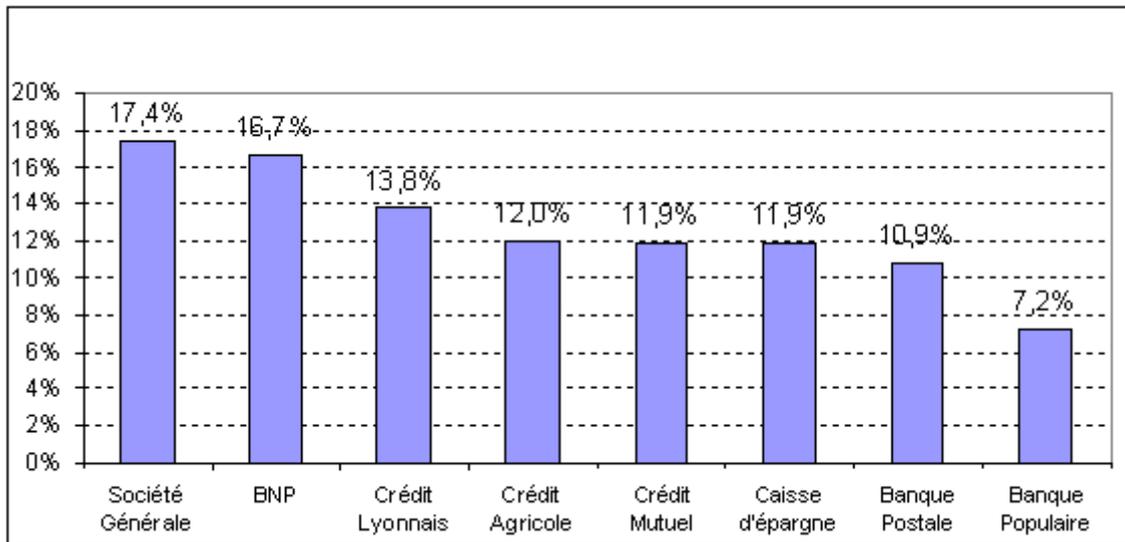
Graphique 13 : Parts de marché relatives sur la « clientèle modeste » (revenu mensuel de la personne interrogée)

Source : d'après sondage OPERBAC de CSA réalisé en 2002.

La Banque Postale, la Caisse d'Épargne et le Crédit Agricole voient ces clients surreprésentés alors qu'ils sont sous-représentés au sein du Crédit Mutuel, de la BNP, de la Société Générale et du Crédit Lyonnais. Si l'on considère les clients appartenant à un ménage dont les ressources sont inférieures à 610 euros par mois, la sous-représentation est même de pratiquement 7 points au sein de la BNP (3,8 si l'on considère le revenu des personnes).

Afin de compléter ces éléments, il est intéressant de considérer, à l'inverse, l'ouverture de ces réseaux à la clientèle opposée : les clients « mass affluent » c'est-à-dire ceux

détenant des actifs à investir dépassant les 30 000 euros. Là encore, la hiérarchie qui s'établit est significative.



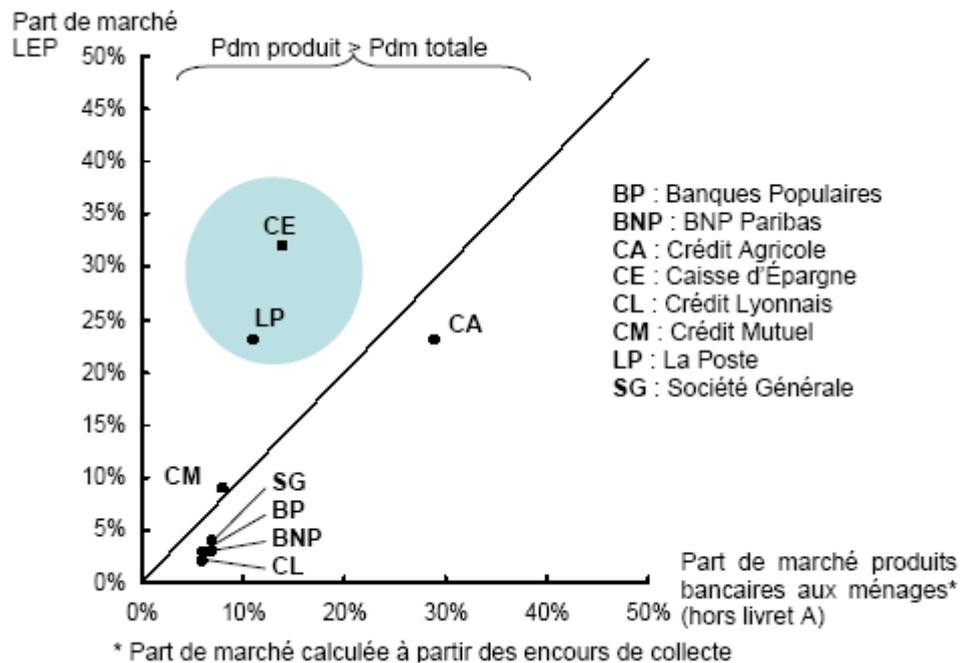
Graphique 14 : Proportion de clients « mass affluent » dans l'ensemble de la clientèle

Source : Société Générale (2002).

Cette clientèle fortunée représente ainsi une part de la clientèle globale de chaque établissement bien plus importante au sein des banques commerciales qu'au sein des banques coopératives et de celle postale. En complément du tableau précédent, ces données illustrent bien le différentiel de stratégie quant aux caractéristiques de la prestation de services bancaires proposée. Sans pour autant être totalement adaptée, elle l'est davantage au sein des réseaux qui accueillent de manière la plus large la clientèle aux ressources modestes.

Enfin, un troisième élément peut venir étayer encore ces éléments en s'intéressant cette fois aux parts de marché des différents réseaux bancaires relativement à un produit destiné en théorie exclusivement aux classes populaires : le livret d'épargne populaire (LEP) (graphique 15)³¹⁵.

³¹⁵ Le LEP n'était accessible qu'aux ménages dont le niveau d'imposition sur le revenu n'excédait pas 709 euros en 2006.



Graphique 15 : Part de marché relative sur le LEP

Source : Caisse nationale des caisses d'épargne (2004) données non publiées.

Là encore, la part de marché de la Caisse d'épargne, de la Banque Postale et du Crédit Mutuel sur ce produit d'épargne *a priori* destiné à une clientèle aux ressources limitées est plus importante que leur part de marché moyenne illustrant leur plus grande ouverture à cette clientèle.

Bien que chacun de ces éléments considérés isolément puisse être tenu pour insuffisant afin d'accréditer la thèse d'une différenciation par les établissements bancaires des caractéristiques de la prestation de services bancaires proposée, leur concordance permet de considérer cette hypothèse comme largement fondée. Cette différenciation a pour finalité d'éviter les clients jugés les moins rentables, niveau minimal qui diffère selon les établissements en fonction de leurs valeurs et de leur mode de gouvernance. Tout comme pour les difficultés bancaires d'usage, considérer les difficultés d'accès suppose de prêter attention à la diversité des acteurs qui évoluent au sein du secteur bancaire. Si en faire une catégorie homogène est parfois nécessaire et cohérent pour l'analyse de points précis, faire de cette homogénéité une règle conduit à s'aveugler. Il serait alors impossible de prendre en compte les subtilités de ce qui se joue entre établissements de crédit et clients et les latitudes qui existent pour agir efficacement contre ces difficultés. Mais si ces différences d'ouverture à la clientèle au profil considéré comme trop risqué sont le reflet de stratégies commerciales, il importe d'en comprendre les modalités de traduction concrète.

§2. Manifestation des difficultés d'accès

Telles que nous les avons expliquées, les difficultés d'accès découlent de l'inadéquation de la prestation de services bancaires au regard du profil de certains clients. Il est alors tentant de ne voir derrière ces difficultés la seule action des prestataires qui sélectionneraient leur clientèle. Résultant d'une anticipation des coûts liés aux difficultés d'usage, les difficultés d'accès sont à la fois le fait des clients et des établissements de crédit et ce, de manière directe et indirecte.

A. Confronté au transfert de la charge du risque : l'auto-exclusion

Centré sur l'exclusion bancaire considérée du seul point de vue de l'accès, les travaux britanniques ont permis de mettre en évidence différents mécanismes à l'œuvre. L'un d'entre eux correspond à ce que Kempson *et al.* (2000) nomme « *self-exclusion* » et que nous traduisons par auto-exclusion. Cela correspond au fait que certaines personnes « *may decide that there is little point applying for a financial product because they believe they would be refused. Sometimes this is a result of having been refused personally in the past, sometimes because they know someone else who have been refused, or because of a belief that "they don't accept people who live round there"* » (Kempson *et al.*, 2000, p. 19).

Elle est considérée comme la première cause de nonaccès au Royaume-Uni et peut mener à une absence totale de produits bancaires. En France, compte-tenu de la nécessité sociale de recourir à un minimum de produits bancaires, une telle extrémité est rarement atteinte. Le fait que certaines personnes se contentent d'utiliser leur compte comme une « boîte aux lettres financière » en retirant l'intégralité de leurs prestations dès leur versement pour en conserver une gestion en espèces, peut alors être vu comme l'une des formes les plus fortes de ce mécanisme.

Pour Kempson *et al.* (2000), l'auto-exclusion correspond à une anticipation, parfois erronée, de la part des personnes des pratiques de sélection des établissements de crédit. Elles ne se voient donc pas refusées par les prestataires, et certaines d'entre elles, si elles faisaient la démarche, seraient même probablement acceptées. Cette lecture de l'auto-exclusion met l'accent sur la responsabilité des clients eux-mêmes dans l'existence de difficultés d'accès mais elle n'en éclaire pas les différentes dimensions. D'une certaine manière, elle correspond même à un appauvrissement des études précédentes de Kempson et Whyley (1999). L'accent était mis sur l'abandon des clients de certains produits suite à un changement dans leur situation : brusque chute du niveau des ressources ou changement dans la situation familiale (séparation, divorce, décès du conjoint). L'absence de cette dimension dans la définition de l'auto-exclusion de Kempson *et al.* (2000) nous paraît très dommageable car les causes du désengagement sont au cœur du mécanisme à l'œuvre : l'anticipation des coûts liés aux difficultés d'usage.

Ne pas s'interroger sur les raisons qui poussent une personne à renoncer ou ne pas recourir à certains produits bancaires conduit à faire de l'auto-exclusion un simple prolongement de la sévérité des établissements de crédit en matière de sélection ou alors le résultat d'une absence de besoin. Cette seconde lecture est en parfaite adéquation avec la compréhension de la théorie économique des comportements des acteurs sur un marché : quand les demandeurs considèrent que les conditions d'équilibre ne sont pas satisfaisantes (les prix sont trop élevés), ils se retirent du marché. Anthony Santomero et John Seater (1997) s'inscrivent dans cette approche et ce faisant, ils ne s'interrogent ni sur la légitimité de ce coût considérant implicitement qu'il s'agit d'un équilibre concurrentiel, ni sur les conséquences de l'absence d'accès pour les clients. C'est également cette explication qui domine pour Daniel et Simon (2001) puisque, parmi les personnes n'ayant pas de chéquier, 72 % de la population globale et 63 % des allocataires de *minima* sociaux l'expliquent par le fait qu'ils n'en ont pas besoin. Pourtant nous avons vu que ces produits ont une utilité sociale forte. Comment expliquer alors qu'une telle proportion de personnes n'en disposant pas n'en a simplement « pas besoin » ? Si l'on creuse davantage, on s'aperçoit que derrière l'absence de besoin se cachent d'autres motifs.

Ainsi, à l'instar de nos propres observations au cours d'enquêtes de terrain, les auteurs expliquent en marge des données statistiques que « *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" » (Daniel & Simon, 2001, p. 66). De plus, ils notent que « l'absence de chéquier est souvent liée à une mauvaise expérience dans le passé mais [que] 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 » (Daniel & Simon, 2001, p. 65). Auto-exclusion et difficultés d'usage semblent donc extrêmement liées comme le confirme Gallou et Le Quéau (1999) à propos des personnes ayant subi une interdiction bancaire : elles sont ainsi 31 % à ne plus souhaiter recourir au chéquier afin de parvenir à changer de mode de gestion budgétaire et de limiter leurs risques de récidive.

Dès lors, les motifs qui président à l'auto-exclusion doivent être élargis. Aux côtés de l'intériorisation des critères de sélection des établissements de crédit, il est nécessaire de considérer également la peur due à la complexité d'utilisation des produits bancaires, et la crainte liée aux expériences passées négatives. **Ces trois motifs d'auto-exclusion que nous avons identifiés³¹⁶ ont en commun de découler directement de l'anticipation de la survenue de difficultés d'usage.** C'est évident pour les deux derniers. Ça l'est moins pour le premier mais ça le devient si l'on se souvient que la sélection pratiquée par les établissements de crédit a également pour fonction d'éviter les clients qui ne présentent pas la solvabilité suffisante pour assumer les surcoûts induits par les caractéristiques de la prestation de services bancaires.

B. Sélection directe

Face à l'incertitude inhérente à la prestation de services bancaires et soumis à la contrainte de rentabilité, les établissements de crédit fixent des règles et normes d'accès auxquels il est indispensable de se conformer pour disposer de leurs produits. En effet, ces produits ne sont que mis à disposition des clients, l'établissement en restant propriétaire. Il est alors libre d'en refuser l'accès ou de les retirer à ces clients sans avoir à se justifier à condition de respecter les procédures légales (délais, information, etc.).

1. La sélection à l'entrée

Bien que le refus de la part d'un établissement de crédit d'octroyer un produit bancaire ne soit pas la principale cause de difficultés d'accès, il focalise l'attention lorsqu'il est question d'exclusion bancaire. Peu de données sont disponibles sur le profil des personnes concernées à l'exception de celles rassemblées par Daniel et Simon (2001) (tableau 22).

Tableau 22 : Taux de refus de produits bancaires

| Pourcentage de personnes s'étant vu refuser... | Ensemble de la population | Allocataires de <i>minima</i> sociaux | Personnes rencontrées sur site |
|--|---------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
| ... un compte de dépôt | 2 % | 8 % | 15 % |
| ... un chéquier | 28 % | 33 % | 36 % |
| ... une carte bancaire | 9 % | 16 % | 25 % |

Source : Daniel et Simon (2001).

Il apparaît ainsi que les personnes percevant des *minima* sociaux ou fréquentant des lieux d'accueil de personnes en situation de pauvreté ont une probabilité plus forte de voir

³¹⁶ Ces trois motifs font échos aux mécanismes de construction de la confiance identifiés par Servet (1998).

leur demande refusée. Ces personnes sont éconduites par les établissements de crédit en raison de leur moindre rentabilité et solvabilité : 35 % des allocataires ont vu leur demande refusée parce qu'ils étaient ou avaient été interdits bancaires, 28 % parce que leurs revenus n'étaient pas assez importants, 17 % pas assez réguliers, et 17 % parce qu'ils n'avaient pas pu rembourser un crédit par le passé (Daniel & Simon, 2001, p. 58). Concernant les moyens de paiement scripturaux, les raisons des refus sont également très instructives (tableau 23).

Tableau 23 : Motifs de refus d'octroi de moyens de paiement scripturaux

| Motif du refus | Ensemble de la population | | Allocataires de <i>minima</i> sociaux | |
|---|---------------------------|----------------|---------------------------------------|----------------|
| | Chéquier | Carte bancaire | Chéquier | Carte bancaire |
| Vous êtes ou avez été interdits bancaires | 14 % | 9 % | 46 % | 47 % |
| Vous avez eu des difficultés avec votre banquier | 40 % | 26 % | 26 % | 19 % |
| Vous avez eu des difficultés à rembourser un crédit dans le passé | 18 % | 11 % | 7 % | 10 % |
| Vos revenus ne sont pas assez réguliers | 0 % | 0 % | 5 % | 10 % |
| Vos revenus ne sont pas assez importants | 15 % | 29 % | 24 % | 23 % |
| Vous n'avez pas su | 0 % | 0 % | 2 % | 2 % |
| Autres | 13 % | 25 % | 12 % | 14 % |

Source : Daniel et Simon (2001).

Le refus est en lien avec la capacité estimée des clients à satisfaire aux caractéristiques de la prestation de services bancaires. Cela implique de supporter le coût moyen de son fonctionnement : ceux dont les revenus ne sont pas assez réguliers ou importants sont donc refusés. Mais cela inclut également l'éventualité de difficultés d'usage : ceux qui par le passé ont montré qu'ils ne parvenaient pas à faire face aux coûts induits sont donc écartés (interdits bancaires, difficultés à rembourser un crédit). Parallèlement à cela, il est intéressant de noter que le taux de refus est moins fort pour la carte bancaire que pour le chéquier. L'une des explications probable est que le poids de l'auto-exclusion est plus élevé pour la carte bancaire que pour le chéquier comme le laisse penser les entretiens que nous avons menés avec des personnes dans cette situation.

L'insuffisante rentabilité supposée d'une relation bancaire avec ces personnes, inclut leur incapacité à supporter le coût des incidents qui surviendront. Ce second aspect est particulièrement présent en matière de refus d'octroi de crédit. Il ne porte pas seulement sur le niveau des ressources mais également sur leur nature : le RMI étant insaisissable, prêter à un allocataire pose un problème de recouvrement de la dette pour le prêteur en cas d'impayé. Si ces arguments paraissent rationnels, les expérimentations de microcrédits personnels que nous avons évaluées, montrent pourtant qu'à condition de proposer une prestation aux caractéristiques adaptées (même si elles restent parfois proches de celles bancaires), ce type de clients parvient tout à fait à rembourser de tels crédits (Gloukoviezoff & Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff & Palier, 2008)³¹⁷.

³¹⁷ Ces expérimentations sont présentées au cours du chapitre suivant.

S'il est très difficile selon Babeau (2006) d'avancer une estimation du taux de refus de crédit à la consommation de la part des établissements, les éléments dont il dispose³¹⁸ lui permettent de repérer un certain nombre de régularité quant au profil des personnes refusées. Ainsi, « *les moins de 30 ans représentent plus de 30 % ; les hommes, près des trois cinquièmes ; les ouvriers et employés du secteur privé, près de 45 % ; les revenus individuels compris entre 1 000 et 1 500 euros par mois, près de 40 % ; enfin, les célibataires, plus de 40 %* » (Babeau, 2006, p. 31). Néanmoins, il souligne une limite de ces données, à savoir la sous-représentation des personnes qui s'auto-excluent. Ainsi, comment expliquer autrement que les demandes de crédit des personnes en CDD ou en intérim représentent seulement 1 % de l'ensemble des demandes reçues par les établissements prêteurs ?

À la lecture des éléments qui précèdent la sélection réalisée par les établissements de crédit semble s'appuyer sur des bases rigoureuses. Pourtant dans les faits, ces pratiques apparaissent souvent comme incohérentes et arbitraires³¹⁹ aux personnes qui les subissent. Ainsi, lors d'une de nos enquêtes, un tel exemple nous a été donné par deux agences d'un même réseau bancaire, situées dans la même commune en banlieue d'une grande agglomération. L'une se situait dans un quartier classé en zone urbaine sensible et l'autre en centre ville. Bien que distantes de moins de 2 kilomètres, la première refusait d'ouvrir des compte de dépôt à de nouveaux clients allocataires du RMI alors que la seconde l'acceptait. S'il est possible de trouver des justifications à ces différences de politique locale (notamment la différence de composition du portefeuille de clients), elles sont particulièrement mal vécues par les clients qui y sont confrontés.

2. La sélection à la sortie

À côté de la sélection des clients lors de leurs demandes de produits, les établissements de crédit ont également la possibilité de le faire en leur retirant les produits qui leur ont été accordés par le passé. À l'instar de l'auto-exclusion, cette dimension des difficultés d'accès rend particulièrement explicite leur lien avec les difficultés d'usage.

Daniel et Simon (2001) montrent ainsi que 3 % de la population, 7 % des allocataires de *minima* sociaux et 14 % des personnes rencontrées sur site ont déjà été confrontées à une clôture de compte de la part de l'établissement. Les raisons avancées ne sont disponibles que pour les allocataires de *minima* sociaux et les personnes rencontrées sur site. Près de la moitié de ces personnes l'expliquent par le fait d'avoir été à découvert et de ne pas l'avoir remboursé (49 % des allocataires et 52 % des personnes rencontrées sur site). Pour près d'un tiers d'entre elles, c'est en revanche l'insuffisant approvisionnement du compte qui explique cette fermeture. Une fois encore incapacité à faire face aux difficultés d'usage et insuffisante rentabilité explique la mise à l'écart par les établissements de crédit, motifs qui peuvent sans doute être appliqués aux situations des 10 % de ces deux populations qui n'ont pas su pourquoi leur compte avait été clôturé.

La survenue de difficultés est alors souvent utilisée comme prétexte pour retirer des produits sans que le client ne le conteste trop fortement, y compris lorsque ces produits ne sont pas concernés. Nous avons vu précédemment que le surendettement permettait de

³¹⁸ Il s'agit d'élément communiqué par des établissements de crédit spécialisés concernant plusieurs millions de demandes adressées au cours des 12 mois de l'année 2004.

³¹⁹ Nous n'abordons pas la question des discriminations ethniques dans l'accès aux produits bancaires dans la mesure où nous ne disposons d'aucun élément suffisamment solide nous permettant d'attester la présence de telles pratiques. Ces éléments existent aux États-Unis (Turner & Skidmore, 1999) ou au Royaume-Uni (Kempson *et al.* 2000) où la législation en termes de catégories statistiques autorise de telles mesures. Ils laissent penser que la France n'en est sans doute pas exempte.

*justifier un refus d'accès au compte alors qu'il ne l'interdit en rien*³²⁰. *L'interdiction bancaire est également utilisée de manière similaire. Alors qu'elle ne porte que sur l'accès au chéquier ou à la carte de paiement, « l'interdiction de chéquier a eu d'autres conséquences bancaires pour les personnes : 50 % d'entre elles se sont vues refuser toute autorisation de découvert, 43 % ont été confrontées à un refus de prêt ou d'ouverture de crédit et 10 % ont subi la fermeture d'un autre compte que celui en cause dans le même établissement bancaire »* (Gallou & Le Queau, 1999, p. 43). Il apparaît également que 23 % des personnes interdites bancaires ne sont plus clientes de l'établissement avec lequel a eu lieu l'incident et que 8 % n'ont plus de compte nulle part.

Quel que soit le motif invoqué, ces pratiques répandues aux dires des banquiers que nous avons rencontrés, se justifient principalement par l'insuffisante rentabilité des clients concernés. **L'enjeu pour les établissements est de se désengager lorsqu'ils estiment que leurs clients ne vont plus pouvoir faire face aux coûts de leurs difficultés d'usage**. *La mise en œuvre de sanctions lourdes et coûteuses – parfois la simple menace de leur mise en œuvre – est alors un moyen efficace de s'en séparer. Toutefois, ces banquiers ont généralement tenu à souligner que ces pratiques n'enfreignent pas la loi (seul un délai d'information de 30 jours est exigé) et que, de leur point de vue, la clôture du compte n'équivaut pas à une exclusion du système bancaire dans la mesure où ces clients peuvent détenir un compte auprès d'un autre établissement (ce que les banquiers ne peuvent vérifier).*

Que cette sélection se traduise par une mise en dehors complète du système bancaire ou non, elle n'en demeure pas moins l'une des composantes des difficultés bancaires d'accès au côté de l'auto-exclusion. Mais cette application directe des règles et normes d'accès aux produits bancaires par les établissements de crédit n'est pas la seule manière à laquelle ils recourent pour faire un tri dans leur clientèle. Des méthodes indirectes de sélection mais tout aussi efficaces sont également mises en œuvre.

C. Sélection indirecte

Certaines règles et normes d'usage des produits bancaires peuvent avoir des effets similaires à celles qui portent sur l'accès. En ce sens, il s'agit de mécanismes de sélection que nous qualifions d'indirectes dans la mesure où le prestataire n'a pas à refuser une demande ou à retirer un produit à une personne pour ne pas ou plus la compter parmi ses clients. Ces mécanismes peuvent alimenter une décision d'auto-exclusion ou à un degré moindre le fait de s'adresser à un autre réseau bancaire dont les caractéristiques de la prestation semblent mieux adaptées à ses besoins.

1. Les effets dérivés de la politique commerciale

Le premier groupe de pratiques qui permettent indirectement aux établissements de crédit de sélectionner leur clientèle découle directement de leur stratégie de rentabilisation de la relation établie. Ainsi, toutes les pratiques analysées précédemment (tarification des retraits au guichet, niveau des frais en cas d'incidents, etc.) peuvent être lues comme destinées à détourner les clients susceptibles d'avoir à les supporter et que l'établissement ne désire pas avoir dans sa clientèle. Ces barrières à l'entrée agissent également comme incitation à la sortie. C'est notamment le cas de la facturation de frais pour incident : leur montant ainsi que la possibilité de les négocier varient selon les segments de clientèles incitant les clients qui ne sont plus considérés comme commercialement intéressants à aller s'adresser ailleurs.

³²⁰ À noter que l'inscription au FICP n'interdit pas non plus l'accès au crédit mais il implique pour le prêteur l'impossibilité de mettre en œuvre une procédure de recouvrement en cas d'impayé. Cela suffit à dissuader les prêteurs de prendre le risque.

Les règles et normes d'usage des produits bancaires fixées par les banques que nous avons décrites comme des pratiques favorisant le développement des difficultés d'usage peuvent donc également être vues comme favorisant le développement de difficultés d'accès. Une fois encore, les deux sont liées.

Mais ce ne sont pas là les seuls effets des pratiques commerciales des établissements de crédit en termes de difficultés d'accès. Une autre conséquence découle de l'amélioration de la segmentation de la clientèle : l'exclusion informationnelle de Thrift et Leyshon (1997) ou l'exclusion marketing de Kempson *et al.* (2000). Les systèmes d'exploitation des bases de données utilisés pour segmenter la clientèle guident également les pratiques publicitaires et les promotions des établissements de crédit. Ce sont ainsi des cibles de clientèle de plus en plus précises qui deviennent destinataires des offres les plus intéressantes. Les clients jugés trop risqués ou à la solvabilité insuffisante sont alors privés à la fois de ces promotions mais également de ces informations. Au Royaume-Uni, Kempson et Whyley (1999) indiquent ainsi que les personnes à très faibles revenus ou n'ayant aucun produit financier n'avaient que très rarement fait l'objet d'une approche commerciale au cours des 14 mois précédents l'enquête. Cela se traduit par une relative méconnaissance de l'offre bancaire existante et des conditions pratiquées. Au cours des entretiens que nous avons menés, nous avons constaté que les publicités pour des crédits *revolving* ou des rachats de crédits au coût extrêmement élevé publiées par les journaux gratuits et les programmes de télévision hebdomadaires, constituent les informations sur lesquelles ces personnes se basent pour trouver des réponses à leurs difficultés. Ne pas communiquer en direction des personnes que l'on ne désire pas avoir dans sa clientèle est un moyen efficace et discret de les éviter.

2. Les mécanismes de l'exclusion géographique

L'ultime méthode de sélection indirecte que nous voudrions souligner dans ce chapitre est paradoxalement celle par laquelle la thématique de l'exclusion bancaire a été prise en compte initialement : l'exclusion géographique ou désertification financière. De nombreux travaux (Leyshon & Thrift, 1995, 1996, 1999 ; Kempson & Whyley, 1999 ; Kempson *et al.*, 2000 ; Leyshon & Pollard, 2000 ; Sinclair, 2001 ; Carbo *et al.*, 2005) ont montré tant au Royaume-Uni qu'aux États-Unis que l'une des dimensions de l'exclusion bancaire tenait à l'impossibilité ou la complexité d'accéder physiquement aux services bancaires. Ces difficultés se sont accrues avec les politiques de fermeture d'agences bancaires d'abord en milieu rural puis en milieu urbain, qui sont développées à partir des années 1980 à la suite du mouvement de modernisation bancaire.

Les différents réseaux bancaires ont ainsi simultanément réorienté la définition des caractéristiques de leurs produits et l'implantation de leurs agences en direction des clients évalués comme ayant un potentiel commercial plus sûr et plus rentable au détriment des clients aux faibles revenus. La fermeture des agences dans les zones rurales et urbaines défavorisées a été guidée par la volonté de prendre aussi finement en compte que possible l'évolution de la rentabilité et du niveau de risques des zones elles-mêmes (Carbo *et al.*, 2005). C'est pour cette même raison que les zones rurales ont été concernées en priorité au Royaume-Uni dans la mesure où il y est beaucoup plus coûteux par client de maintenir une présence qu'en zone urbaine (Leyshon & Thrift, 1995).

Cependant, Andrew Leyshon et Jane Pollard (2000) insistent sur le fait que si ces évolutions peuvent en partie être expliquées par l'influence de la mise en œuvre des principes néolibéraux par les institutions de régulation tant aux États-Unis qu'au Royaume-Uni, elles ne peuvent l'être qu'en partie seulement et ne doivent pas être tenues pour les plus

efficientes. Les effets d'imitation et de *path dependency* jouent également un rôle essentiel. Dès lors, ces évolutions peuvent également être porteuses d'effets pervers.

Le retrait des prestataires de services financiers de certaines zones géographiques en raison de la réduction de leurs ressources financières ou de l'élévation de leur niveau de risque participe également en retour à l'appauvrissement et à l'accroissement du niveau de risque de ces zones (Leyshon & Thrift, 1995). Cela est vrai pour les zones dans leur ensemble mais également pour leurs habitants considérés individuellement. Dans les pays anglo-saxons, le départ des financiers *mainstream* conduit les habitants à recourir aux services de la *fringe bank* aux coûts beaucoup plus élevés.

Tous ces éléments sont essentiels pour comprendre en quoi l'exclusion géographique est une cause de difficultés d'accès mais notre grille de lecture en termes de prestation de services bancaires et de relation de service permet d'éclairer des éléments explicatifs jusqu'à présent laissés dans l'ombre. Notamment, elle permet de souligner que la proximité physique est un élément clef des prestations prenant la forme de relation de service : elle est essentielle au développement du copilotage (Gadrey, 1994d). L'une des preuves en est donnée par le fait que si les établissements bancaires ferment leurs agences en zone défavorisée, ils en ouvrent de nouvelles là où résident les clients à potentiel. Ce principe guide la restructuration du secteur bancaire depuis 1987 dans la mesure où l'accès à un réseau d'agences complémentaire du leur est le principal motif des prises de contrôle d'établissements bancaires par d'autres (Pastré, 2006).

Toutefois, l'importance de la proximité physique pour un copilotage de qualité ne suffit pas toujours à justifier le maintien d'une agence. Bien que les possibilités de relations bancaires à distance n'aient cessé de se développer, ne pas avoir d'agence bancaire en zone rurale complique l'accès aux produits bancaires des personnes aux revenus limités qui bien souvent n'ont pas de véhicule (Kempson *et al.*, 2000 ; Gloukoviezoff & Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff & Palier, 2008). Ainsi, devant la rentabilité beaucoup trop faible du maintien de certains bureaux de poste, des intermédiaires (épiceries, café, etc.) ont été sollicités pour réaliser l'interface entre clients et prestataire³²¹. Ce type de solution maintient un accès minimal à certains services mais en aucun cas au copilotage.

Pour les clients, la proximité physique est une clef essentielle du choix du prestataire et de la qualité de la prestation. En n'étant pas physiquement présents, les établissements bancaires découragent ceux qui ont le plus besoin de conseils, qui sont le moins habitués ou le moins confiants dans les technologies de banque à distance³²², et qui se rendent le plus fréquemment au sein de leur agence. Ils n'ont alors pas besoin de refuser cette clientèle, celle-ci ne s'adressera tout simplement pas à eux et se tournera vers les réseaux bancaires encore présents à proximité. Si les enseignements des travaux britanniques et l'apport de notre grille de lecture peuvent, sur le plan de la logique, être étendus à la situation française, est-il pour autant pertinent d'évoquer un problème d'exclusion géographique en France ?

3. Existe-t-il une « ségrégation urbaine » en France ?

Une évaluation exhaustive des stratégies d'implantation d'agences de la part des réseaux bancaires français supposerait de croiser des indicateurs géographiques de pauvreté et les implantations d'agences de chaque réseau à l'échelle du territoire national et ce, de manière

³²¹ Baptisés « Relais Poste », il s'agit de commerçants subventionnés par La Poste pour assurer une partie des missions quotidiennes de La Poste (activité courrier mais également bancaire au travers de retraits d'argent de dépannage).

³²² Les banques en lignes développent à ce titre des stratégies commerciales basées principalement sur la sélection indirectes des clients sachant que seuls ceux qui sont le plus à l'aise avec ces nouvelles technologies recourent à leurs services.

dynamique. Cela ne nous a pas été possible. Nous avons tenté en revanche de saisir les manifestations d'une éventuelle « ségrégation urbaine » en centrant notre attention sur les zones urbaines sensibles (ZUS)³²³. Marquées par un taux de chômage, une proportion de jeunes de moins de 25 ans et de personnes sans diplômes déclarés supérieurs à la moyenne nationale, elles présentent l'avantage de résoudre le problème de la définition d'un indicateur de pauvreté. Toutefois, considérer les ZUS ne résout pas pour autant toutes les difficultés.

Les ZUS sont tracées au niveau des « Ilots » qui correspondent à la plus petite unité de découpage géographique. Si nous avons pu obtenir la liste des Ilots en ZUS³²⁴, nous n'avons pas réussi à obtenir celle des agences bancaires au sein de ces Ilots en dépit de nos demandes répétées auprès de la Banque de France, de la Fédération Bancaire Française ainsi que de différents réseaux bancaires. C'est finalement la Caisse nationale des caisses d'épargne qui nous a procuré l'information dont elle disposait en 2003³²⁵, information qui présente cependant le défaut de ne pas se situer au niveau des Ilots mais des IRIS qui correspondent à un regroupement d'Ilots³²⁶.

La liste sur laquelle nous avons travaillé correspond donc à la liste des IRIS ayant au moins un Ilot en ZUS. Nous n'avons donc pas évalué la stratégie d'implantation des agences en ZUS mais celles en ZUS et à proximité. Nous nous sommes de plus limité aux réseaux bancaires représentant au moins 1 % des agences en ZUS ou à proximité (tableau 24).

Tableau 24 : Sur et sous représentation bancaire en zone urbaine sensible (ZUS)

³²³ Les ZUS se caractérisent par « la présence de grands ensembles ou de quartier d'habitat dégradé et par un déséquilibre accentué entre l'habitat et l'emploi. Elles comprennent les zones de redynamisation urbaine et les zones franches urbaines. » (Article 2 de la loi n° 96-987 du 14 novembre 1996 relative à la mise en œuvre du Pacte de relance pour la ville (PRV)).

³²⁴ Nous tenons à remercier monsieur Philippe Choffel de l'Observatoire national des zones urbaines sensibles pour son aide.

³²⁵ Nous tenons à remercier Émilie Forest (Caisse nationale des caisses d'épargne) qui a réalisé le traitement statistique permettant de connaître le nombre d'agences des différents réseaux par Iris.

³²⁶ Les îlots regroupés pour l'information statistique (IRIS) sont les briques de base en matière de diffusion de données locales. La population de chaque IRIS varie entre 1 800 et 5 000 personnes. La France en compte environ 50 800 (50 100 en métropole et 700 dans les DOM). L'IRIS correspond à : - L'IRIS-2000 pour toutes les communes urbaines d'au moins 10 000 habitants et la plupart des communes de 5 000 à 10 000 (16 000 IRIS-2000 en France, dont 15 400 en métropole) ; - la commune pour les petites communes non découpées (34 800 communes).

| Principaux établissements | Nombre d'agences en ZUS ou à proximité | % du parc ZUS | Rang | nombre total d'agences | % du parc total | Sur et sous représentation |
|---------------------------------------|--|---------------|----------|------------------------|-----------------|----------------------------|
| La Poste | 539 | 30,80 % | 1 | 16 394 | 38,42 % | -7,62 |
| Caisse d'épargne | 252 | 14,40 % | 2 | 4 410 | 10,34 % | 4,06 |
| Crédit Agricole | 195 | 11,14 % | 3 | 6 532 | 15,31 % | -4,17 |
| Banque populaire | 122 | 6,97 % | 4 | 2 252 | 5,28 % | 1,69 |
| Société Générale | 120 | 6,86 % | 5 | 2 092 | 4,90 % | 1,96 |
| BNP Paribas | 115 | 6,57 % | 6 | 2 062 | 4,83 % | 1,74 |
| Crédit Mutuel | 114 | 6,51 % | 7 | 3 070 | 7,20 % | -0,69 |
| Crédit Lyonnais | 107 | 6,11 % | 8 | 1 885 | 4,42 % | 1,69 |
| Crédit industriel et commercial (CIC) | 61 | 3,49 % | 9 | 1 565 | 3,67 % | -0,18 |
| Crédit du Nord | 36 | 2,06 % | 10 | 582 | 1,36 % | 0,70 |
| Crédit commercial de France (CCF) | 28 | 1,60 % | 11 | 772 | 1,81 % | -0,21 |
| Total | 1 750 | 100 % | x | 42 667 | 100 % | x |

Source : Élaboration personnelle.

La Banque Postale, la Caisse d'Épargne et le Crédit Agricole sont très nettement les réseaux les plus présents en ZUS ou à proximité. Cependant, est-ce que ces premiers résultats sont suffisants pour conclure à des différences stratégiques ? Cela nous a paru difficile sans rapporter, pour chaque réseau, le nombre d'agences en ZUS à celui global. Les résultats de cette comparaison sont contenus dans la dernière colonne.

Il apparaît alors que la Banque Postale et le Crédit Agricole sont sous-représentés alors que la Société Générale, le Crédit Lyonnais et la BNP sont eux surreprésentés. Ces résultats nous questionnent dans la mesure où nous avons insisté lourdement sur la sensibilité plus grande de ces trois derniers réseaux aux stratégies qui favorisent la rentabilité. Au moins deux éléments doivent être apportés pour pondérer ce constat. Le premier est que le nombre de ZUS est limité et qu'un acteur comme la Banque Postale dont les agences étaient implantées en 2003 indépendamment du potentiel économique local subit mécaniquement un effet de sous-représentation. Le second est que par définition les ZUS sont des zones urbaines : les réseaux traditionnellement implantés en milieu rural comme le Crédit Agricole subissent donc là aussi un effet mécanique. Pour en limiter l'influence, il serait nécessaire d'avoir accès à l'évolution dans le temps de la politique d'implantation des agences, ce que nous n'avons pas.

Confrontés aux limites de notre analyse nous avons testé par un test de Fischer³²⁷ une variable potentiellement explicative de la politique d'implantation des réseaux : le revenu moyen par foyer fiscal de chacun de ces IRIS³²⁸ (tableau 25).

Tableau 25 : Corrélation entre implantation d'agence et revenu moyen par foyer fiscal

³²⁷ Le test de Fisher est un test statistique global d'indépendance entre 2 variables. Il consiste à tester l'égalité des variances de deux échantillons en comparant un rapport pondéré de leurs variances empiriques aux quantiles d'une loi de Fisher. Nous avons réalisé ce test à l'aide du logiciel Modalisa.

³²⁸ Nous avons trié les données en établissant 17 classes de 500 euros sauf pour la première (de 0 à 9 499 euros) et la dernière (plus de 17 000 euros) classes.

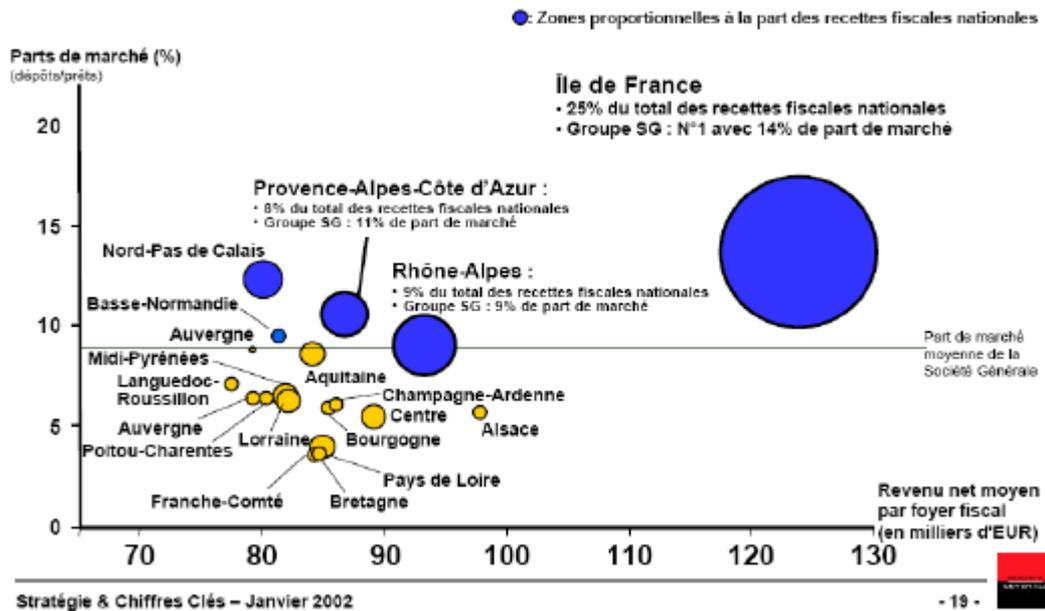
| Établissements | F | P |
|--|-------------|--------------|
| Crédit Lyonnais | 2,88 | 0,001 |
| Banque Populaire | 2,84 | 0,001 |
| CCF | 2,49 | 0,001 |
| Société Générale | 2,39 | 0,001 |
| BNP | 2,24 | 0,003 |
| Crédit Agricole | 1,62 | 0,052 |
| Crédit Mutuel | 1,51 | 0,082 |
| Caisse d'Épargne | 1,35 | 0,154 |
| Crédit du Nord | 1,09 | 0,358 |
| La Poste | 0,87 | 0,391 |
| CIC | 0,73 | 0,227 |
| 521 Iris ignorés (non renseignés) sur 2 354 En gras, les résultats significatifs au seuil de 5 % | | |

Source : Élaboration personnelle.

Il apparaît ainsi que les implantations d'agence en ZUS ou à proximité, des réseaux Crédit Lyonnais, Banques Populaires, Crédit Commercial de France, Société Générale et BNP sont fortement et positivement corrélées au revenu moyen par foyer fiscal. Ces réseaux disposent d'un nombre d'agences significativement plus élevé que la moyenne au sein des IRIS pour lesquels le revenu moyen par foyer fiscal est le plus élevé.

Cette exploitation de la base de données imparfaite dont nous disposions mériterait d'être complétée et affinée pour pouvoir détailler les différences de stratégie d'implantation entre réseaux bancaires. Cependant, **elle nous paraît suffisamment solide pour pouvoir accréditer l'hypothèse de stratégies d'implantation des agences en fonction des espérances de rentabilité et celle de différence de stratégie selon les réseaux**³²⁹. À défaut de pouvoir réaliser dès à présent cet approfondissement, nous reproduisons ci-dessous un graphique publié par la Société Générale (2002) pour illustrer la pertinence de sa stratégie commerciale relativement à différentes zones géographique. Pour cela, ses parts de marchés au sein de la banque de détail sont comparées avec la part des recettes fiscales nationales et le revenu net moyen par foyer fiscal des différentes régions d'implantation de la Société Générale.

³²⁹ Ces hypothèses nous ont d'ailleurs également été confirmées oralement par le responsable d'une caisse régionale d'un réseau bancaire coopératif qui a fait réaliser par ses équipes l'exploitation cartographique des données dont il disposait. Bien qu'ayant accepté de nous en montrer le résultat, il n'a pas souhaité que nous en fassions un usage public.



Graphique 16 : Stratégie de localisation des agences de la Société Générale

Il apparaît donc clairement que la Société Générale développe bien une stratégie commerciale destinée à conquérir des parts de marché au sein des régions les plus riches que ce soit au niveau global ou par foyer fiscal. Inversement, il est très probable qu'elle délaisse alors les régions les moins « porteuses » commercialement.

Conclusion chapitre 9

Ce chapitre a permis de mettre en lumière l'influence des dispositifs techniques mis en place par les établissements de crédit sur la qualité de la prestation. Destinés à maintenir la qualité de l'*output* pour le prestataire en suppléant la dimension relationnelle de la prestation, ces différents éléments s'avèrent souvent facteurs de dégradation de la qualité de l'*outcome* pour une partie de la clientèle. Les politiques de tarification des différents quasi-produits (opération de guichet, comptes, moyens de paiement scripturaux, etc.), leurs caractéristiques, le coût et les procédures suivies en cas d'incident de paiement ou de remboursement sont autant d'éléments pénalisant les clients dans le seul but de préserver les intérêts de l'établissement de crédit. Elles entraînent en retour des pratiques inappropriées de la part des clients.

Tableau 26 : Résumé des pratiques sources de difficultés bancaires

| Pratiques causes de difficultés d'usage | | |
|--|--|---|
| Prestataires | Rentabilisation des clients jugés trop coûteux | Surconsommation (<i>package</i> , conditionner certains services à d'autres, etc.), facturation des services les plus consommés par la clientèle non désirée, etc. |
| | Rentabilisation des clients jugés trop risqués | Utilisation des frais en cas d'incidents pour rentabiliser ou faire partir un client, etc. |
| Clients | Mise en retrait de la relation | Ne pas prévenir son banquier des difficultés (accidents de la vie) rencontrées, chercher des solutions en dehors de la relation bancaire (crédits <i>revolving</i> , travail au noir, etc.) |
| Pratiques causes de difficultés d'accès | | |
| Prestataires | Sélection directe | Refus au guichet de certains profils de clientèle |
| | Sélection indirecte | Implantation des agences en dehors des zones géographiques marquées par la précarité, diffusion de l'information relative aux produits en direction uniquement de certains segments de clientèle (<i>marketing exclusion</i>) |
| Clients | Auto-exclusion | Renoncement à l'utilisation ou à la possession de certains services |

Source : Élaboration personnelle.

Les dispositifs techniques élaborés par les établissements ont pour finalité la rentabilité de court terme des relations établies. En ce sens, ils sont proches d'une logique de « banque à l'acte » si ce n'est que leur efficacité n'est compréhensible que si l'on prend en compte leur articulation au travers des différents produits détenus par les clients. En revanche, leur proximité tient à l'absence de partage des responsabilités quant à la réduction de l'incertitude pesant sur la qualité de l'*outcome*. Celle-ci échoit uniquement aux clients. C'est à eux de naviguer entre les possibilités proposées par les banques pour trouver la solution la moins inadaptée à leurs besoins. La difficulté tient à ce que ces dispositifs techniques induisent en retour des comportements de mise en retrait pouvant rendre encore plus délicate cette recherche. Quand ces clients n'y parviennent pas, au minimum, la qualité de leur *outcome* est mauvaise, au pire, cela se traduit également par la dégradation de celle de l'*output*. Dans ce dernier cas, l'établissement bancaire risque également d'en pâtir induisant des formes de protection consistant à interrompre la relation.

C'est là le second résultat de ce chapitre : **les difficultés d'accès sont la conséquence des difficultés d'usage**. Que ce soit les banques au travers de leurs stratégies de sélection directe ou indirecte, ou les clients par leurs décisions d'auto-exclusion, tous deux adoptent ces stratégies d'évitement en raison de l'anticipation des coûts induits par les difficultés potentielles d'usage liées à l'inadéquation de la prestation de services bancaires. Si les dispositifs techniques *ad hoc* et l'auto-exclusion peuvent être considérés isolément, il est indispensable pour en comprendre la raison d'être (et à terme de lutter contre) de maintenir explicite leur lien avec la mauvaise qualité de la prestation. Elle explique le développement de difficultés bancaires d'usage et, à terme, elle explique qu'une partie de la population n'ait pas accès au minimum de produits bancaires nécessaire pour mener une vie sociale normale.

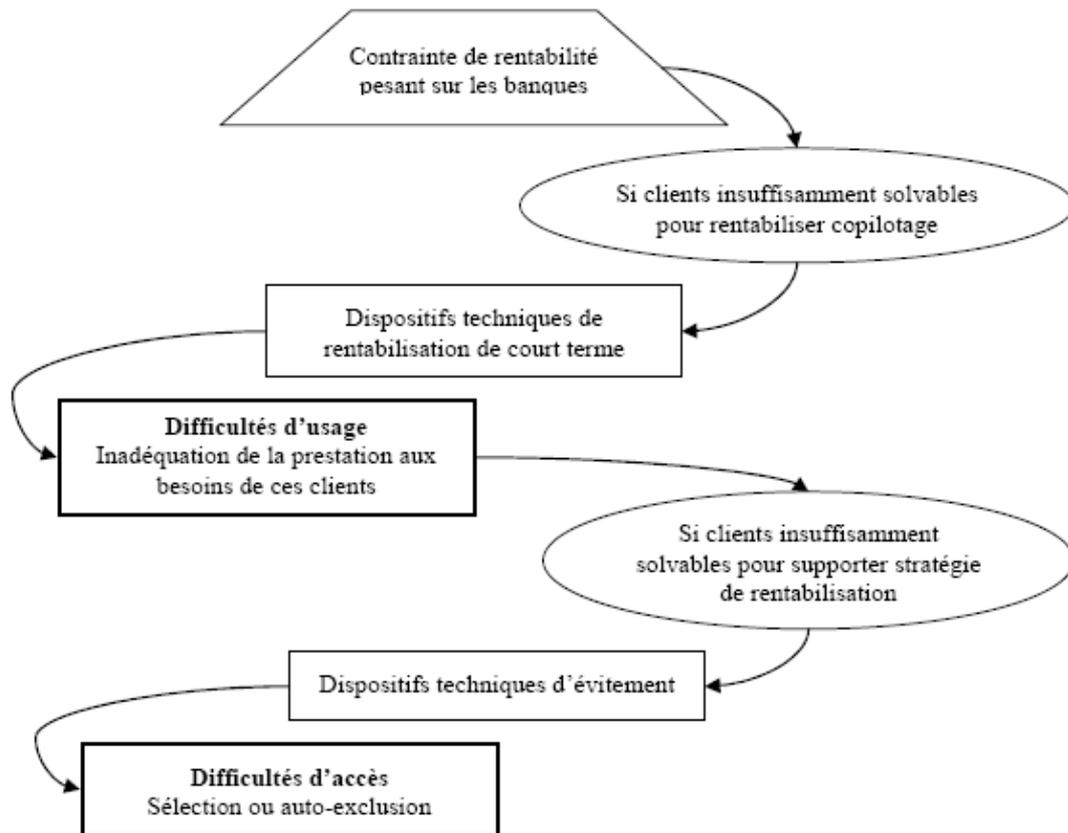


Schéma 10 : Chaîne causale des difficultés bancaires

Source : Élaboration personnelle.

À l'instar de la place laissée au copilotage, les dispositifs techniques qui traduisent les règles et normes d'accès et d'usage fixées par les établissements de crédit ne sont pas totalement similaires d'un établissement à l'autre. Reflétant l'arbitrage entre l'objectif de rentabilité et d'autres finalités liées aux valeurs ou à l'histoire de ces différents établissements, il apparaît que la Banque Postale et les établissements coopératifs se révèlent en moyenne plus ouverts aux clients ayant des ressources limitées ou irrégulières et élaborent des dispositifs techniques aux caractéristiques sensiblement plus appropriées à leurs besoins.

En donnant à voir qu'il n'existe pas une voie unique pour structurer la prestation de services bancaires, le constat de cette diversité de pratiques des établissements de crédit vient confirmer le résultat du chapitre précédent : le niveau de risque et de rentabilité d'un client dépend de la qualité du copilotage qu'il parvient à mettre en œuvre avec le banquier, qualité liée au dispositif technique élaboré par l'établissement pour encadrer la relation. Répondre au défi de l'exclusion bancaire suppose donc de trouver les moyens de favoriser le caractère approprié de la prestation, en s'appuyant notamment sur cette diversité.

Chapitre 10. Quelles réponses à l'exclusion bancaire ?

Introduction chapitre 10

En raison de la financiarisation des rapports sociaux, il est nécessaire que chaque personne ait la possibilité d'accéder aux produits bancaires de manière appropriée ou de maintenir cet accès approprié lorsque des difficultés professionnelles, familiales et/ou de santé surviennent. Toutefois, ce caractère approprié dépend de la qualité de la prestation de services bancaires. Cette qualité découle de la collaboration entre le client et son banquier sur lesquels pèsent des contraintes liées principalement à la précarité pour l'un et à l'objectif de rentabilité de l'opération pour l'autre. Apporter des réponses au phénomène d'exclusion bancaire revient donc à tenter de résoudre une équation classique mais des plus délicates : **comment satisfaire pour tous un besoin social dans le cadre d'une relation commerciale ?**

L'une des réponses possibles est de contourner le problème et de tenter d'atténuer le rôle social des produits bancaires. Développer des systèmes de protection plus efficaces et solidaires contre les risques de l'existence est effectivement une alternative indispensable au recours au crédit en cas de licenciement ou aux placements boursiers pour prévoir sa retraite. Toutefois, cela ne suffirait pas à répondre au défi de l'exclusion bancaire. Dans la mesure où la financiarisation s'est extrêmement intensifiée et étendue, les produits bancaires se trouvent quoi qu'il arrive au cœur de la vie de chacun. Disposer d'un accès approprié est donc une nécessité pour mener une vie sociale normale et faire face aux aléas normaux de la vie y compris ceux positifs (financement des études supérieures, naissance, achat immobilier, etc.). Il est alors impossible de lutter contre l'exclusion bancaire sans s'interroger sur les moyens de favoriser la qualité de la prestation de services bancaires.

Les deux chapitres précédents ont montré que cette qualité était mise en cause simultanément par le faible espace laissé à la possibilité du copilotage et par les caractéristiques des dispositifs techniques mis en place par les établissements de crédit pour se protéger du risque et maintenir la rentabilité des relations établies. Ils ont de plus souligné que les difficultés bancaires s'expliquaient non seulement par les caractéristiques de la prestation qui se révélaient inadaptées aux besoins de clients aux revenus faibles et/ou irréguliers d'une part, et induisaient des pratiques bancaires inappropriées de la part de ces clients d'autre part. **Tout l'enjeu est alors de trouver les réponses économiquement soutenables qui favorisent un copilotage de qualité c'est-à-dire qui préviennent simultanément les difficultés bancaires d'usage et celles d'accès.** C'est l'objectif de ce dernier chapitre.

Pour y parvenir, il est tout d'abord nécessaire d'analyser avec notre grille de lecture les réponses qui ont déjà été apportées aux difficultés bancaires au sein du secteur bancaire français afin d'en comprendre les forces et les faiblesses (section 1). Ceci fait, il est possible de mettre en perspective les solutions généralement préconisées – comme l'instauration d'un fichier positif ou la remise en cause du taux de l'usure – qui ont en commun la volonté de résoudre les imperfections du fonctionnement du « marché bancaire » (section 2). Mais ce qui est utile et rationnel du point de vue du fonctionnement d'un marché particulier, ne l'est pas nécessairement du point de vue de la société considérée comme un tout. L'exclusion bancaire étant une « pathologie » sociale, il est indispensable d'élargir le spectre de la réflexion. Pour dépasser les limites de ces réponses, deux voies complémentaires sont explorées. La première consiste à mettre à jour les alternatives existantes à la prestation de services bancaires standardisées dont l'intérêt est suffisant pour penser qu'elles puissent modifier les pratiques de droit commun en améliorant la qualité du copilotage. La seconde porte sur les évolutions du cadre de régulation qui permettrait d'une part à ces alternatives

de se développer et d'autre part de faire des pratiques favorisant l'inclusion bancaire et non l'exclusion bancaire, des pratiques commercialement soutenables (section 3).

Section 1. Les réponses du système bancaire français

Au sein du secteur bancaire, seules les Caisses d'épargne se sont vues assigner une obligation légale de lutter contre l'exclusion bancaire³³⁰. Toutefois, bien que parcellaire et d'une influence sans commune mesure avec celles relatives à la maîtrise du risque ou aux objectifs de rentabilité, il pèse sur l'ensemble des acteurs bancaires un ensemble de règles et normes structurant leurs pratiques au regard de certains aspects de l'exclusion bancaire. Cet ensemble est le fruit d'une succession de décisions ponctuelles destinées à répondre à des problèmes précis posés par l'intensification de la financiarisation. S'il apparaît cohérent *a posteriori*, il résulte de l'évolution du rapport de force entre pouvoirs publics et professionnels bancaires.

Afin de favoriser les discussions des différentes parties prenantes sur les réformes portant sur les relations entre les établissements de crédit et leurs clients, le Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) a été établi en 2004³³¹ et réunit professionnels de la banque et de l'assurance, associations de consommateurs et représentants des pouvoirs publics. C'est dans ce cadre que sont discutées les mesures portant sur l'exclusion bancaire. Qu'elles prennent la forme de lois ou d'engagements volontaires, elles peuvent être divisées en deux groupes : celles qui ciblent les conséquences de la mauvaise qualité de la prestation de services bancaires et celles qui en ciblent les causes.

§1. Limiter les conséquences de la mauvaise qualité de la prestation de services bancaires

Si l'on considère les différentes mesures explicitement destinées à lutter contre certains aspects de l'exclusion bancaire, il est indéniable que les plus importantes ciblent la limitation des conséquences de la mauvaise qualité de la prestation de services bancaires. Le droit au compte et le service bancaire de base en sont la figure emblématique.

A. Le droit au compte et le service bancaire de base

Instauré par la loi bancaire de 1984³³², le droit au compte pêchait originellement par l'absence de prise en compte des services l'accompagnant. En 1992, l'Association Française des Banques (AFB, aujourd'hui Fédération Bancaire Française (FBF)) adopta la Charte des services bancaires de base par laquelle les banques volontaires s'engageaient à fournir des services de manière adaptée aux bénéficiaires du droit au compte. Face aux difficultés rencontrées pour accéder au droit au compte et devant l'inefficacité de la Charte des services bancaires de base, la loi de lutte contre les exclusions de 1998³³³ modifia la

³³⁰ Cette obligation imprécise et supprimée par la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008, était présente au sein de l'article 1^{er} de la loi n° 99-532 transformant les Caisses d'épargne en établissement coopératif. La Caisse des dépôts et consignations a elle aussi une obligation légale de lutter contre l'exclusion bancaire (article 143 de la loi n° 2001-420) cependant n'étant pas en relation directe avec la clientèle de particuliers, elle ne peut intervenir qu'indirectement. Dans une moindre mesure, la Banque Postale ne peut refuser l'ouverture d'un Livret A mais les caractéristiques de ce compte ne permettent pas de vivre une vie sociale normale.

³³¹ Loi n° 2003-706 du 1^{er} août 2003 de sécurité financière.

³³² Loi bancaire n° 84-46 du 24 janvier 1984.

³³³ Article 137 de la loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 de lutte contre les exclusions.

procédure d'accès³³⁴ et instaura un service bancaire de base qui fut défini par décret en 2001³³⁵. Il fut complété par un décret de 2006 incluant de manière obligatoire une carte de paiement à autorisation systématique³³⁶.

Encadré 39 : Contenu du Service bancaire de base (août 2008)

Le service bancaire de base comprend : - L'ouverture, la tenue et la clôture du compte ; - Un changement d'adresse par an ; - La délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ; - La domiciliation de virements bancaires ; - L'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ; - La réalisation des opérations de caisse ; - L'encaissement de chèques et de virements bancaires ; - Les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte ; - Les paiements par prélèvements, titre interbancaire de paiement ou virement bancaire ; - Des moyens de consultation à distance du solde du compte ; - Une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise ; - Deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiements équivalents offrant les mêmes services. Toute personne physique ou morale, domiciliée en France et ayant ouvert un compte en France selon la procédure de droit au compte peut bénéficier des services bancaires de base sans contrepartie contributive de sa part.

Les évolutions de la procédure de droit au compte sont symptomatiques de la difficulté qu'il y a à intervenir efficacement pour lutter contre l'exclusion bancaire en s'attaquant aux conséquences et non aux causes. En imposant un droit au compte, le législateur offre une réponse en apparence simple à une nécessité : disposer d'un compte. Cependant, il fait l'économie de l'implication des professionnels. Ces derniers ne sont en aucune manière incités à modifier leurs pratiques pour permettre un accès plus grand des clients qu'ils évitent (ou qui les évitent), ni même à faire la promotion de ce droit.

En dépit de son ambition, le droit au compte est largement resté une procédure confidentielle. Jusqu'en 1998 et la première modification apportée par la loi, la moyenne annuelle des ouvertures de compte par cette procédure est de l'ordre de 3 000 comptes. Ce chiffre est dérisoire au regard du nombre de personnes concernées. Si l'évolution apportée par la loi de 1998 a amélioré la situation, c'est seulement la crainte de se voir imposer un « service bancaire de base universel »³³⁷ soutenu par les associations de défense des consommateurs, qui a conduit les établissements de crédit à s'impliquer davantage. Ils se sont ainsi engagés dans le cadre du CCSF à mieux faire connaître le dispositif de droit au compte en 2004³³⁸ et à en faciliter la mise en œuvre (la banque ayant refusé l'ouverture d'un compte pouvant se substituer au demandeur pour activer ce droit) en 2006³³⁹.

³³⁴ Alors qu'il fallait précédemment trois lettres de refus de la part de banques pour pouvoir faire valoir le droit au compte auprès de la banque de France, leur nombre est ramené à une.

³³⁵ Décret n° 2001-45 du 17 janvier 2001.

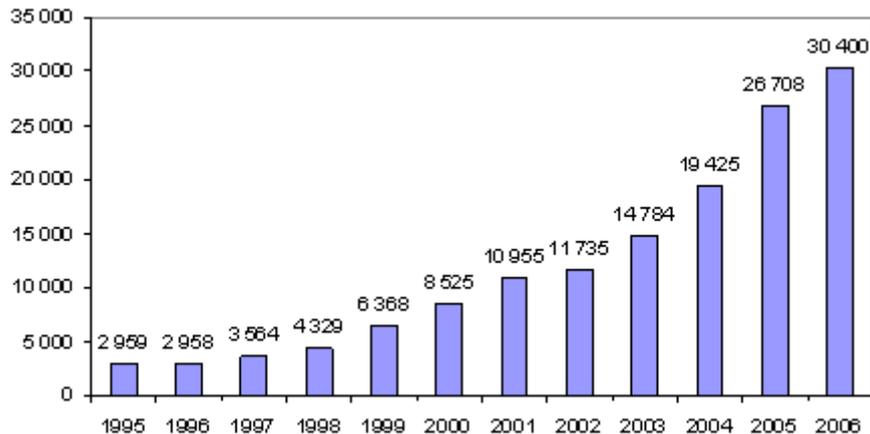
³³⁶ Décret n° 2006-384 du 27 mars 2006.

³³⁷ Un service bancaire de base universel obligerait les banques à disposer au sein de leur offre de droit commun d'un package bancaire de base incluant un compte et différents services auxquels elles ne pourraient refuser l'accès aux clients qui le demanderaient. Il s'agit là d'une réponse à l'exclusion bancaire beaucoup plus contraignante pour les professionnels que le droit au compte.

³³⁸ Plan d'action du 9 novembre 2004 intitulé : « La banque plus facile pour tous ».

³³⁹ Plan d'action du 30 janvier 2006 intitulé : « L'accès de tous aux services bancaires ».

Les effets des évolutions apportées par la loi de 1998 puis par l'engagement accru de la part des professionnels à partir de 2004 se sont traduits par un accroissement significatif du nombre d'ouverture de compte grâce à cette procédure.



Droit au compte Nombre de comptes ouverts

Sources : Données 1995-2005 (Banque de France), 2006 (Fédération Bancaire Française).

Néanmoins, ces résultats doivent être considérés avec prudence. Tout d'abord, si l'on sait combien de personnes bénéficient du droit au compte, on ne sait pas combien en sortent en direction d'une relation bancaire normale leur donnant accès à une gamme de services plus étendue comme le découvert notamment. Ensuite, il y a entre cinq cent mille et un million de personnes qui ne disposent d'aucun compte bancaire selon le CCSF qui supervise les deux plans d'action (CCSF, 2006, p. 14). Dès lors, le nombre de procédures de droit au compte annuel est loin de permettre de lutter contre ce phénomène. Enfin, dans la mesure où l'accroissement récent résulte seulement de la plus forte implication des professionnels depuis 2004, il importe de souligner qu'ils ne font là que respecter la loi... vingt ans après sa première adoption.

Lutter contre les conséquences des difficultés d'accès en « forçant » l'accès aux produits jugés socialement indispensables que ce soit par la loi (procédure de droit au compte) ou par les engagements volontaires des professionnels (comme l'engagement de fournir des moyens de paiement alternatifs pour les personnes interdites de chéquier³⁴⁰), se heurte à l'absence d'implication des professionnels. Sans évaluations régulières et contraintes réelles (comme peuvent l'être des sanctions financières), ces mesures ont très peu d'effets concrets sur le terrain. Comment pourrait-il en être autrement alors même que ces mesures ne s'attaquent pas aux causes qui produisent ces difficultés d'accès ?

B. L'encadrement des frais en cas d'incident de paiement

Les mesures destinées à limiter les conséquences des difficultés d'usage semblent être de ce point de vue plus efficaces. C'est notamment le cas de la limitation du coût des incidents de paiement et du traitement des situations de surendettement. Dans les deux cas, les difficultés d'usage qui les produisent ne sont pas ciblées mais les pratiques de tarification et de recouvrement sont encadrées.

³⁴⁰ Plan d'action du 9 novembre 2004.

En matière d'incident de paiement, la réglementation est particulièrement précise (encadré 40). Elle limite à la fois les frais appliqués par la banque mais également ceux appliqués par l'État dans le cadre de la procédure d'interdiction bancaire.

Encadré 40 : Encadrement du coût d'un chèque impayé

La loi sur le droit au logement opposable de 2007³⁴¹, a reprecisé les règles encadrant les frais bancaires. Les frais appliqués pour un rejet de chèque ne peuvent excéder un montant de 30 euros pour les chèques d'un montant inférieur ou égal à 50 euros et un montant de 50 euros pour les chèques d'un montant supérieur (pour les autres incidents de paiement, le montant des frais bancaires ne peut excéder le montant de l'ordre de paiement rejeté, dans la limite d'un plafond de 20 euros)³⁴². Ces frais ne sont exigibles que lors du premier rejet. En addition de ces frais bancaires, des pénalités libératoires interviennent également si l'émetteur du ou des chèques n'a pas régularisé sa situation dans un délai de deux mois. Là encore, afin de limiter les conséquences de ces difficultés, ces pénalités ont été limitées à 5 euros si le montant du chèque est inférieur à 50 euros et à 22 euros par tranche de 150 euros impayés³⁴³.

La finalité d'un tel encadrement est d'éviter que les difficultés financières à l'origine des incidents de paiement ne soient fortement aggravées par le montant des frais appliqués. Les pratiques de rentabilisation des incidents que nous avons identifiées précédemment, sont donc en partie limitées par la législation.

C. Le traitement du surendettement

Concernant le surendettement, ce sont les pratiques de recouvrement qui sont ciblées. Afin d'éviter l'acharnement dont peuvent être victimes les emprunteurs n'ayant plus la capacité de rembourser, la loi a mis en place en 1990 des Commissions départementales de surendettement qui disposent de différents outils pour résoudre ces difficultés³⁴⁴.

Encadré 41 : Le traitement légal du surendettement (août 2008)

Les Commissions ont pour mission de concilier les parties en vue de l'élaboration d'un plan conventionnel de redressement approuvé par le débiteur et ses principaux créanciers afin de permettre le remboursement de la dette. **Si la situation du débiteur n'est pas jugée irrémédiablement compromise** Le débiteur est orienté vers la procédure classique de surendettement. Il s'agit de l'élaboration d'un plan conventionnel de remboursement préservant un « reste à vivre » et comprenant soit des mesures « ordinaires » (report ou rééchelonnement de paiement des dettes, réduction ou suppression du taux d'intérêt, consolidation) soit des mesures « extraordinaires » (moratoire de deux ans maximum qui peut-être suivi, si le débiteur est toujours insolvable, d'un effacement des dettes ou d'une orientation vers la procédure de rétablissement personnel). Si la décision rendue par la commission ne satisfait pas le débiteur, il peut la contester auprès du juge de l'exécution. Le juge peut alors : confirmer la décision de la commission, ouvrir une procédure en rétablissement personnel, ou renvoyer vers la commission en procédure classique. **Si la situation du débiteur est jugée irrémédiablement compromise** Le débiteur est

³⁴⁴ La première loi est la loi n° 89-1010 du 31 décembre 1989. Elle a été suivie des lois n° 95-125 du 8 février 1995 et n° 98-657 du 19 juillet 1998 qui ont modifié le fonctionnement des commissions départementales de surendettement (articulation de la phase amiable et judiciaire) et qui ont étendu les outils à disposition pour trouver une solution aux situations de surendettement.

orienté vers le juge de l'exécution qui, s'il constate l'insolvabilité, ouvre une procédure de rétablissement personnel.

Le traitement français du surendettement présente l'intérêt de coupler une démarche conventionnelle qui tente de trouver le moyen de rembourser la dette du débiteur et la procédure de rétablissement personnel qui peut être rapprochée de la faillite civile. Instaurée en 2003³⁴⁵, cette procédure prend acte de la diffusion massive du crédit et de l'existence de situations pour lesquelles la volonté de rembourser la dette obère tout espoir d'amélioration. En cohérence avec la financiarisation de la société et le rôle social du crédit, cette mesure a donc été instaurée pour permettre un « nouveau départ »³⁴⁶. Elle se heurte néanmoins à deux limites. La première est la prégnance de jugements moraux qui restreignent son usage : elle apparaît pour certains juges ou travailleurs sociaux comme une punition trop douce. La seconde est l'absence de traduction concrète de l'accompagnement social prévu par la loi. Il permettrait aux débiteurs ayant bénéficié de cette procédure de faire un bilan personnalisé de leur situation, de bénéficier de conseils pour faire les démarches éventuellement nécessaires à l'amélioration de leur situation, et de développer une forme de pédagogie bancaire prenant appui sur leur expérience et leurs besoins.

Que ce soit le droit au compte et le service bancaire de base, l'encadrement des frais en cas d'incident de paiement ou le traitement de surendettement, ces différentes mesures s'appuient systématiquement sur un cadre légal autour duquel s'organisent les engagements volontaires des professionnels³⁴⁷. Ces mesures destinées à limiter les conséquences de la mauvaise qualité de la prestation de services bancaires, composent le cœur de la prise en compte de l'exclusion bancaire par le secteur bancaire. **Bien qu'absolument indispensable, elles présentent la faiblesse principale de ne pas influencer sur les causes des difficultés bancaires d'accès et d'usage : principalement la qualité du copilotage . Il existe pourtant certaines dispositions légales qui ont un impact sur cet élément clef.**

§2. Les lois qui tentent d'agir sur le déroulement de la prestation

Il existe au moins trois éléments qui tentent de favoriser la qualité de la relation entre clients et prestataires et ainsi de limiter les risques de survenue de difficultés bancaires.

A. L'obligation d'information du consommateur

L'obligation d'information du consommateur par le prestataire repose sur l'hypothèse qu'un consommateur correctement informé sera en mesure de faire des choix « éclairés » et donc, en termes économiques, de maximiser son utilité. Cette préoccupation se retrouve notamment en matière de publicité pour le crédit qui se doit d'être « loyale et informative »³⁴⁸. Les dispositions légales en lien avec cet objectif sont extrêmement nombreuses mais deux d'entre elles en sont au cœur.

³⁴⁵ Loi n° 2003-710 du 1^{er} août 2003.

³⁴⁶ Lors de la liquidation, le domicile familial, les biens meubles (ceux nécessaires à la vie courante (ex. : ordinateur, poste de radio, etc.) situé dans le domicile principal du surendetté), et les biens non professionnels indispensables à l'exercice de l'activité professionnelle du surendetté sont censés être préservés quand ils sont en rapport avec le niveau de vie du surendetté.

³⁴⁷ On remarque d'ailleurs que ces engagements nécessitent fréquemment d'être remplacés par des dispositions légales afin de véritablement produire leurs effets.

³⁴⁸ Code de la consommation, article L311-4.

La première porte sur la relation de crédit : c'est la loi Scrivener de 1978 relative à la protection du consommateur³⁴⁹. Le prêteur doit proposer à l'emprunteur potentiel une offre préalable valable 15 jours comprenant toutes les informations nécessaires pour qu'il puisse prendre sa décision (dont le montant du crédit, son coût ou le moyen de le calculer, le taux effectif global, etc.). Une fois l'offre acceptée, l'emprunteur dispose d'un délai de 7 jours pour se rétracter. Ces différentes dispositions doivent offrir à l'emprunteur les informations et les conditions pour qu'il puisse décider en connaissance de cause³⁵⁰.

Adoptant une logique similaire, la loi MURCEF³⁵¹ de 2001 devait obliger les banques à remettre une convention de compte à l'ensemble de leurs clients titulaires d'un compte de dépôt. Cette convention mentionne les conditions générales et tarifaires d'ouverture, de fonctionnement et de clôture du compte. Dans la mesure où les banques ne pouvaient respecter les délais impartis, l'application de la loi a été suspendue en 2003 et le plan d'action du 9 novembre 2004 du CCSF en a intégré l'esprit de sorte que les conventions sont progressivement généralisées à l'ensemble des clients.

Que ce soit en matière de crédit ou de compte bancaire, c'est l'information contractuelle du consommateur qui est considérée comme permettant d'assurer la qualité des relations entre les clients et leur(s) banque(s). Si les obligations qu'elles font peser sur les prestataires sont positives pour le consommateur, elles présentent de sérieuses failles notamment quant à la qualité de l'usage fait de ces informations par les consommateurs.

B. L'information des prestataires : les fichiers négatifs

Le Fichier central des chèques (FCC) et le Fichier des incidents de remboursement de crédits aux particuliers (FICP) sont présentés comme permettant de protéger les consommateurs d'eux-mêmes. La consultation par le prestataire de ces deux fichiers est en effet obligatoire pour l'octroi d'un produit bancaire. Cette protection paternaliste ne bénéficie donc pas seulement au consommateur mais également au prêteur qui a ainsi accès à une forme d'historique des clients potentiels lorsqu'ils ont connu des difficultés. À l'instar des informations qui alimentent les grilles de *scoring*, il s'agit là d'informations objectives et aisément disponibles pour aider le banquier à prendre sa décision. En ce sens, ces fichiers peuvent être vus comme une ressource pour pallier la faiblesse du copilotage.

On peut cependant s'interroger sur l'efficacité réelle de ces fichiers. Concernant le FCC, nous avons vu que les modalités d'inscription pouvaient varier d'un client à l'autre³⁵² tout autant que les modalités de désinscription. Concernant les deux fichiers cette fois, la légitimité du fichage d'une partie de ces personnes peut être questionnée dans la mesure où les incidents rencontrés ne sont que rarement de leur seule responsabilité. Si l'on comprend bien l'intérêt d'inscrire un escroc, on peut se demander ce qui peut justifier d'y maintenir les 74 % de ménages surendettés suite à un accident de la vie. Est-ce qu'il s'agit là d'assurer leur « protection » ?

³⁴⁹ Loi n° 78-22 du 10 janvier 1978.

³⁵⁰ Certains de ces éléments seront modifiés par la transcription dans le droit français en 2009 de la directive du Parlement européen et du Conseil relative aux contrats de crédit aux consommateurs adoptée en janvier 2008. Notamment le délai de rétractation passera de 7 à 14 jours et le taux effectif global (TEG) sera remplacé par le taux annuel effectif global (TAEG). Pour une lecture critique voir Granger et Reifner (2008).

³⁵¹ Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001.

³⁵² Selon que le banquier prenne la décision ou non de payer un chèque non provisionné.

Ces deux types de fichiers produisent des effets pervers en faisant porter à certaines personnes le poids d'une méfiance qui ne se justifie plus de part l'évolution de leur situation. Être privé d'accès au crédit ou à certains moyens de paiement scripturaux pendant plusieurs années pour des incidents qui résultent d'un ensemble de causes réelles à un instant t mais disparues depuis, est socialement pénalisant et injuste. D'ailleurs, la réduction de 10 à 5 ans de la durée d'inscription au FCC³⁵³ peut sans doute être lue comme une prise en compte de cette réalité.

C. L'aide à la résolution des conflits : la médiation bancaire

Enfin, le troisième élément qui tente de favoriser la qualité de la relation bancaire, est la médiation. Suite à la loi MURCEF de 2001, les établissements de crédit ont dû rendre accessible à leur clientèle les services d'un médiateur. Pour cela ils pouvaient se doter de leur propre service de médiation ou recourir à celui proposé par la Fédération Bancaire Française.

Ces médiateurs peuvent être sollicités en cas de conflit entre le prestataire et son client lorsque toutes les voies internes de recours ont été épuisées. Ils permettent d'obtenir un avis impartial et gratuit là où le recours à la justice aurait été trop complexe et coûteux pour être mis en œuvre par le client. Ils se prononcent en équité, c'est-à-dire qu'ils peuvent se référer davantage à l'esprit qu'à la lettre du contrat qui unit les deux parties, afin de rendre une décision juste.

Les avis du médiateur ne sont pas contraignants à moins que l'établissement décide volontairement de leur donner ce pouvoir, comme certaines banques l'ont fait. Toutefois, ils ne peuvent jamais s'imposer au client qui garde la liberté de se pourvoir en justice s'il s'estime toujours lésé. À l'instar de leur pouvoir, leur champ d'action tel que défini par la loi est relativement restreint : il se limite aux opérations de gestion du compte de dépôt. Néanmoins, 44 % des établissements bancaires ont choisi d'étendre ce terrain de compétences à d'autres produits comme les crédits ou l'épargne (CCSF, 2006, p. 20).

S'il est difficile de dresser un bilan d'ensemble de l'activité des médiateurs tant leurs attributions et leur mode de fonctionnement varie d'un établissement de crédit à l'autre, deux éléments peuvent cependant être remarqués. Premièrement, lorsque leur intervention porte sur la facturation de frais bancaire, les refus d'ouverture ou clôture de compte, et sur l'interdiction bancaire, elle permet de corriger les excès de l'application « mécanique » des procédures bancaires. Deuxièmement, si leur efficacité semble réelle en matière de résolution des litiges notamment en permettant d'en réduire le coût, leur action ne peut être que curative. Pour être la plus grande possible, leur efficacité devrait être évaluée également au regard des changements de pratiques qu'ils parviennent à provoquer au sein de l'établissement.

Lorsque l'on considère les mesures portant sur les conséquences de la mauvaise qualité de la prestation de services bancaires et celles qui tentent d'agir sur le déroulement de la prestation, il est évident que l'exclusion bancaire est un phénomène pris en compte dans le fonctionnement du secteur bancaire. Bien qu'indispensable, cette prise en compte présente des carences importantes. Les mesures existantes sont ainsi plus ou moins efficaces pour atteindre les objectifs précis pour lesquels elles ont été mises en œuvre (faible recours à la procédure de droit au compte par exemple) quand elles ne produisent d'effets pervers (comme c'est le cas pour les fichiers négatifs notamment). De plus, **aucune de ces mesures n'influe véritablement sur les éléments déterminants pour la qualité**

³⁵³ Article 23 de la loi n° 2001-420 du 15 mai 2001.

du copilotage. C'est pourtant la clef essentielle de la lutte contre l'exclusion bancaire. Ces carences justifient de s'interroger sur les autres voies de réponses possibles.

Section 2. Améliorer le fonctionnement du marché

La recherche de solutions au défi de l'exclusion bancaire est largement influencée par la manière dont ce phénomène est conceptualisé. Comme nous l'avons souligné au sein de la deuxième partie de la thèse, les mécanismes qui animent la relation bancaire sont principalement analysés à l'aide des outils de l'économie standard. Ainsi, les failles de ce fonctionnement sont comprises avant tout en termes d'échec de marché (Carbo *et al.*, 2005) et tiennent en priorité aux difficultés d'accès. « *While limitations to access along these three dimensions [(geographic limitations, socio-economic limitation, limitation of opportunity)] are due to market frictions, the observed outcome could be a constrained optimum – the result of rational agents maximizing their utility and profit functions given the constraints imposed by the existing market frictions* » (Beck & Torre, 2006, p. 5).

Les difficultés d'accès étant comprises comme le résultat de frictions sur le marché, les réponses apportées consistent à en limiter l'influence en intervenant sur la qualité de l'information disponible (§1) et sur les moyens d'atteindre un prix d'équilibre limitant autant que possible le rationnement de la demande (§2).

§1. Dépasser les imperfections de l'information

Pour que les mécanismes d'ajustement du marché fonctionnent aussi efficacement que possible, il est nécessaire en théorie que les différents acteurs aient accès à l'information et qu'ils soient en mesure d'en faire un usage maximisant leur utilité. De ce point de vue, l'exclusion bancaire peut être comprise d'une part, comme un résultat de l'incapacité des clients à maximiser leur utilité à l'aide de l'information dont ils disposent, d'autre part, comme la conséquence de l'asymétrie d'information subie par les offreurs.

A. Améliorer les connaissances des consommateurs : l'éducation financière

Comme l'a montré l'étude d'Atkinson *et al.* (2006), les ménages aux ressources limitées ont souvent une connaissance plus faible du fonctionnement des produits bancaires. Bien que cela tienne à un manque de pratique, la réponse apportée passe par un enseignement théorique : l'éducation financière. Associant information et formation des consommateurs, elle consiste à diffuser des éléments de connaissance « génériques » c'est-à-dire non personnalisés.

Encadré 42 : Les principaux acteurs de l'éducation financière en France

Aujourd'hui, le principal acteur de l'éducation financière en France est l'association Finances et Pédagogie. Créée en 1957 par les Caisses d'épargne, elle fonctionne de manière proche du terrain avec de nombreux formateurs qui se rendent auprès des associations, établissements scolaires ou collectivités locales pour réaliser des formations collectives. Bien que délicat à évaluer, l'association revendique atteindre 75 000 personnes annuellement. La montée de la thématique de l'éducation financière a également conduit d'autres acteurs à s'investir dans ce champ principalement sous la forme de site web. C'est le cas de la Fédération bancaire française qui a créé mi-2004 le site « Les clés de la banque » (www.lesclesdelabanque.com) et de l'Association des marchés financiers qui a créé mi-2007 le site « La finance pour tous » (www.lafinancepourtous.com). Ces sites proposent de

nombreux livrets d'information, lettres types et conseils pour les principales questions que peuvent se poser les consommateurs. Seul le second site indique son niveau de fréquentation qui serait de 360 000 visites par an.

Parce qu'elle est en parfaite cohérence avec les principes de l'idéologie néolibérale (efficacité de la régulation par le marché et individualisme), l'éducation financière est considérée de manière croissante comme la pierre angulaire de la lutte contre l'exclusion bancaire tant au niveau national³⁵⁴ qu'europpéen³⁵⁵ (Carbo *et al.*, 2005 ; RFA, 2008). Elle est censée avoir un effet positif sur le fonctionnement du « marché » en améliorant la rationalité des consommateurs et ainsi limiter les effets de ses imperfections. Pourtant, à supposer que l'exclusion bancaire soit seulement le fruit de ces imperfections – ce qui n'est pas le cas –, il n'existe aucune évaluation d'impact rendant compte du caractère positif des actions menées par les différents dispositifs d'éducation financière et justifiant cet intérêt.

Mais plus que la réalité de son efficacité – il est probable qu'elle ne puisse pas avoir d'effets négatifs –, c'est la place qui lui est accordée en tant que réponse à l'exclusion bancaire qui pose problème. Trois dangers principaux peuvent être identifiés.

Tout d'abord, l'efficacité de l'éducation financière repose sur la possibilité réelle pour les personnes de convertir ces éléments d'information en décision puis en action lorsqu'elles font face à une difficulté d'accès ou d'usage. Nous retrouvons là la logique des capacités. Il est ainsi nécessaire que ces informations soient disponibles à l'instant « t » (que la personne s'en souvienne ou qu'elle puisse y avoir accès), qu'elle dispose des capacités cognitives suffisantes pour traiter ces informations, qu'elle soit dans une situation émotionnelle qui n'altère pas ces capacités, et qu'une réponse alternative cohérente avec la mise en œuvre de ces savoirs bancaires existe (possibilité de négocier avec son banquier, existence d'un produit aux caractéristiques adaptées). Pour les personnes confrontées à la précarité, nous avons vu que ces conditions étaient rarement réunies. Si l'éducation financière peut avoir des effets positifs, il est probable qu'ils ne se développent véritablement que pour ceux disposant déjà d'un niveau de connaissances élevé ou se trouvant dans des situations moins complexes (Wilhelmsson, 1997).

Ensuite, mettre l'éducation financière au cœur de la lutte contre l'exclusion bancaire conduit à laisser de côté l'importance du conseil. La prestation de services bancaires est une relation de service et suppose donc l'intervention personnalisée de l'expert. Si l'éducation financière, à condition qu'elle soit efficace, peut favoriser la qualité de cette relation, elle ne peut en aucun cas s'y substituer.

Enfin, parallèlement à la remarque précédente, en braquant le projecteur sur le caractère inapproprié du comportement et des décisions du consommateur, les caractéristiques de la prestation à laquelle il a accès et la situation au sein de laquelle il évolue, sont laissées dans l'ombre. Elles constituent pourtant les éléments structurants du processus d'exclusion bancaire.

³⁵⁴ Voir notamment le rapport du Conseil économique et social sur le surendettement (Crosemarie, 2007) ou bien encore, le n° 495 du 31 janvier 2005 d'Actualité Bancaire publié par la FBF. ([http://www.fbf.fr/Web/internet/content_actuaIitebancaire.nsf/\(WebPageList\)/2298B17F7B21669DC1256F9A004AB063/\\$File/AB495.pdf](http://www.fbf.fr/Web/internet/content_actuaIitebancaire.nsf/(WebPageList)/2298B17F7B21669DC1256F9A004AB063/$File/AB495.pdf)).

³⁵⁵ La commission européenne (http://ec.europa.eu/internal_market/fin services-retail/capability/index_fr.htm) soutien et finance la constitution de réseaux d'échange de bonnes pratiques sur cette thématique (voir notamment le site du Financial Education and Better Access to Financial Services (<http://fes.twoday.net/>) ou de l'European Consumer Debt Network (http://www.schuldnerberatung.at/public_html/ecdn-joomla/)).

Si l'éducation financière sous ses différentes formes constitue un mode de prévention de l'exclusion bancaire d'autant plus nécessaire que les produits bancaires ne cessent de se complexifier, elle ne peut en aucun cas être à la base d'une politique de lutte contre ce phénomène. La probabilité qu'elle occupe cette place n'est pas négligeable dans la mesure où il s'agit d'une réponse extrêmement peu coûteuse pour les professionnels : elle se développe de manière externe au déroulement de la prestation et ne suppose donc aucune remise en cause de leur part. Elle peut également s'avérer convaincante au-delà des prestataires. En expliquant implicitement les difficultés bancaires des personnes par leur manque de compétences, elle entre en résonance avec les préjugés les plus courants sur la pauvreté qui font des pauvres eux-mêmes les responsables de leur situation. Si la responsabilité des clients dans la mauvaise qualité de la prestation doit impérativement être prise en compte et qu'à ce titre l'éducation financière a un rôle à jouer, la recherche de réponse à l'exclusion bancaire doit passer avant tout par le ciblage des dysfonctionnements des sociétés financiarisées qui expliquent ce phénomène.

B. Améliorer l'information disponible pour les prêteurs : le fichier positif

Outre l'amélioration de la rationalité des consommateurs, un autre objectif est la réduction de l'asymétrie d'information dont serait victime le prestataire et qui aurait pour conséquence les risques de sélection adverse et d'aléa moral. Limiter la probabilité que surviennent ces deux types de difficultés suppose d'améliorer la quantité et la qualité de l'information disponible pour le prestataire lorsqu'il évalue le niveau de risque d'un client potentiel.

Parmi les réponses qui pourraient être apportées, une revient de manière récurrente depuis 1989 : l'instauration d'un fichier (complémentaire au FCC et FCIP) regroupant les informations concernant la situation financière des personnes (dit « fichier positif » ou « centrale positive ») et destiné à alimenter les outils de *scoring* développés par les établissements de crédit.

Encadré 43 : La diversité des « fichiers positifs »

La notion de fichier positif recouvre des réalités variées au sein des différents pays où ils existent³⁵⁶. Leur mode de fonctionnement peut se rapprocher des Credit Bureaus anglo-saxon qui recensent l'information la plus large possible sur les emprunteurs potentiels (niveau d'endettement mais également existence d'arriérés de paiement, niveau de revenu, situation familiale, etc.) et qui en proposent une exploitation afin de déterminer un niveau de risque du client concerné. Mais il peut également se limiter à une centralisation des encours de crédit et des éventuels arriérés les concernant comme c'est le cas de la centrale positive belge. Les prêteurs ont l'obligation de consulter cette base avant d'octroyer un prêt mais ils ne peuvent exploiter globalement la totalité du fichier pour affiner leur modèle de *scoring*.

L'amélioration supposée de la qualité de l'évaluation du prestataire permise par un tel fichier, est censée élargir l'accès aux produits bancaires à des personnes laissées de côté faute d'informations suffisantes. Elle doit également permettre de limiter les risques de difficultés d'usage et plus précisément de surendettement en permettant au prêteur d'avoir une vue plus fine de l'endettement réel de son client potentiel. En dépit de ces espérances, l'évaluation des différents types de fichiers positifs existant en Europe au regard de l'amélioration de l'accès au crédit et de la lutte contre le surendettement par la CNIL (2005) conclut que « *aucun élément ne permet d'établir l'efficacité du dispositif au regard des finalités avancées* » (p. 25). Si un fichier positif ne paraît pas apporter de réponse

satisfaisante à la problématique de l'exclusion bancaire, c'est qu'il présente trois failles majeures.

La première faille constitue sans doute le principal motif d'opposition de la CNIL au fichier positif : les conséquences pour la protection de la vie privée. Ce danger³⁵⁷ est lié à l'utilisation pouvant être faite d'un tel fichier lorsqu'il contient des informations liées aux différentes formes d'impayés, aux revenus, à la situation professionnelle ou familiale, etc. Il constitue alors potentiellement un moyen d'évaluation de la solvabilité et donc de notation de chaque membre de la société. C'est le cas dans les pays anglo-saxon où les *credit bureaus* sont présents mais c'est également le cas en Allemagne avec la SCHUFA ou bien encore en Italie ou en Espagne. En donnant accès à ces informations non seulement aux offreurs de crédit mais également aux sociétés de fournitures d'énergie, de location de logement, et même « *aux employeurs désirant apprécier la solvabilité de leurs salariés* » (CNIL, 2005, p. 6), un tel fichier fait courir un risque particulièrement élevé de marginalisation et d'exclusion sociale pour ceux qui n'ont pas de notation faute d'historique de crédit ou sont mal notés en raison de difficultés passées.

La deuxième faille concerne l'élargissement de l'accès au crédit à des populations qui en sont actuellement exclues. Cet objectif peut être atteint si un tel fichier réduit le coût d'évaluation du risque et donc le coût du crédit. Il est alors possible de repousser les « frontières du marché » (Porteous, 2005). C'est de ce point de vue (l'accroissement de l'accès au crédit) que les différentes expériences internationales de fichiers positifs donnent les meilleurs résultats (CNIL, 2005). Cela s'explique notamment par l'accroissement de la concurrence induit par la mise à disposition de l'ensemble des acteurs d'une information plus complète que celle précédemment disponible³⁵⁸. Toutefois, un bémol doit être apporté à ce constat positif : l'absence de réglementation relative à l'usure dans les pays où l'accroissement de l'accès au crédit a été le plus significatif (CNIL, 2005). Son existence en France devrait limiter les effets de l'introduction d'un tel fichier pour les clients jugés les plus risqués, la concurrence entre établissements se déplaçant alors sur le niveau des taux proposés et bénéficiant véritablement qu'aux clients ayant déjà accès au crédit.

Enfin, la dernière faille liée à l'introduction d'un fichier positif porte sur son efficacité pour lutter contre les difficultés d'usage que sont les impayés de crédit et le surendettement. Si l'apport d'un fichier de ce type améliore l'évaluation d'une demande de crédit, son efficacité paraît douteuse en matière de surendettement quand on sait que 74 % de ces situations font suite à un accident de la vie (Banque de France, 2005). Dans ces cas là ce sont principalement les crédits existants qui posent problème. Tout au plus, un tel fichier peut limiter la souscription à un grand nombre de crédits supplémentaires. La problématique de l'endettement existant est d'autant plus délicate qu'il est nécessaire de considérer les lignes de crédit *revolving* associées à des cartes de fidélité. Elles ne sont généralement pas utilisées jusqu'au moment où un accident de la vie ou une envie (comme l'équipement de la maison après son achat) pousse à les solliciter. Le fichier positif est impuissant pour éviter ces situations dans la mesure où, au nom du respect de la concurrence, il semble très difficile de fixer un seuil au nombre de cartes de fidélité mises à disposition des clients (CNIL, 2005).

³⁵⁷ Ce danger est similaire à celui analysé à propos des conséquences sociales des difficultés bancaires au cours de la première partie de la thèse.

³⁵⁸ Il est ainsi notable qu'en France la majorité des banques de détail et une partie des établissements de crédit spécialisés sont opposés à l'introduction d'un tel fichier alors que des acteurs plus récents y sont particulièrement favorables. Les nouveaux acteurs ne disposant pas de relations anciennes et d'une base élargie de clientèle ont tout intérêt à l'existence d'un tel fichier pour pouvoir concurrencer les acteurs installés.

Encadré 44 : Les leçons de la centrale positive Belge

L'expérience belge de centrale positive est souvent citée comme étant celle dont il faudrait s'inspirer pour la transposer en France³⁵⁹. Toutefois, l'analyse des effets de son introduction sur les difficultés d'usage incite à la prudence sur les résultats que l'on peut en attendre en France. Si l'on s'intéresse à l'évolution du nombre de personnes ayant au moins un contrat de crédit défaillant, on constate qu'il n'a cessé de diminuer depuis 2003 et l'instauration de la centrale positive alors que dans le même temps le nombre de personnes enregistrées pour au moins un crédit augmentait chaque année. De manière similaire, le nombre de contrats de crédit défaillant baisse chaque année à l'exception de l'année 2004 où il connaît une légère hausse de 0,18 %.

Tableau 27 : Effets potentiels de la centrale positive sur les difficultés d'usage

| Taux de croissance | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Nombre de personnes ayant au moins un contrat de crédit défaillant | 1,19 % | -12,19 % | -1,09 % | -1,90 % | -1,53 % |
| Nombre de contrats de crédit défaillants | 1,94 % | -8,13 % | 0,18 % | -1,37 % | -1,78 % |
| Nombre de crédits <i>revolving</i> défaillants | 11,06 % | 1,14 % | 5,62 % | 3,57 % | 0,57 % |
| Montant moyen des arriérés | 22,98 % | -20,56 % | 0 % | 0,64 % | -0,37 % |

NB : Les évolutions de 2002-2003 sont très fortement influencées par des suppressions dues au raccourcissement du délai de conservation de deux à un an pour les contrats défaillants régularisés. Source : BNB (2007). Pour autant, est-ce que ces bons résultats suffisent à légitimer l'instauration d'un fichier positif ? Deux éléments nous paraissent appeler un complément d'analyse. Le premier tient au fait que les bons résultats en termes de réduction du nombre de défaillances sont obtenus avant tout en matière de prêts à tempérament (prêts personnels). Ce type de prêts explique à lui seul 87,3 % de la baisse constatée. En matière de défaillances liées aux crédits *revolving* (appelées ouvertures de crédit), si l'instauration d'une centrale positive a permis d'en ralentir la croissance, elle n'a pas permis de diminution. Il faut en revanche souligner qu'en 2004, 2005 et 2006, le taux de croissance du montant moyen des arriérés non régularisés a été contenu voir même négatif alors qu'il était en forte hausse en 2002 (l'évolution de 2003 est biaisée en raison d'évolutions des modalités d'enregistrement). Le second élément est relatif au nombre de dépôts de dossiers de surendettement (appelés règlement collectif de dettes). Il apparaît qu'en dépit de l'introduction de la centrale positive, le nombre de personnes surendettées augmente chaque année (de 9 878 dossiers en cours en 2000, on passe à 57 328 en 2006). Néanmoins, là encore « *comme ce fut le cas en 2005, on note en 2006 un ralentissement de la hausse nette* ³⁶⁰ *du nombre de règlement par rapport à celles constatées au cours des années antérieures* » (BNB, 2007, p. 11). Il semble donc que la centrale positive belge ait un effet positif sur l'apparition de difficultés d'usage (défaillances, surendettement). Toutefois, ces effets restent difficiles à identifier précisément. Notamment, il est difficile d'isoler l'effet de la centrale positive du cadre institutionnel dans lequel elle s'inscrit. Celui-ci comporte des médiateurs de dettes (structures publiques ou associatives venant en aide aux personnes en difficulté financière) exerçant également leur influence³⁶¹. D'autre part, l'étude des dossiers belges de surendettement incite également à souligner certaines limites de la centrale : il apparaît que près de 30 % des surendettés n'ont aucun crédit défaillant enregistré alors qu'un tiers d'entre eux (soit environ 9 % des surendettés) détient pourtant au moins

crédit. Ainsi, environ 9 % des surendettés ont déposé un dossier parce qu'ils ne pouvaient plus faire face à leurs charges courantes ou aux impôts alors qu'ils continuaient d'honorer régulièrement leurs crédits.

L'introduction d'un fichier positif paraît pouvoir être un moyen d'améliorer sensiblement la prévention des difficultés d'usage en limitant le montant des arriérés et en permettant une intervention sans doute plus précoce. Toutefois, l'ampleur de ces effets positifs est directement déterminée par la manière dont cet outil est intégré à la prestation. **S'il n'est qu'un complément des méthodes de scoring, et donc qu'il se substitue à l'expertise et au conseil du banquier, la recherche de solutions (et donc le coût de l'éventuel échec) restera à la charge unique de l'emprunteur.** De plus, selon la forme prise (gestion publique ou privée, nature des informations contenues, modalités de consultation, etc.), un tel fichier peut avoir des conséquences extrêmement fortes en termes de cohésion sociale justifiant de considérer cette réponse possible avec prudence.

§2. Assurer la rentabilité de la relation : l'impasse d'une réponse purement technique

Outre l'amélioration de la qualité de l'information et de son traitement, la lutte contre l'exclusion bancaire avec les outils de l'économie standard peut également être menée en direction des mécanismes qui conduisent à un prix d'équilibre rationnant excessivement la demande. Il est ici question d'accroître la rentabilité de la prestation : en réduisant les coûts induits supportés par les prestataires ou en augmentant le prix pratiqué.

A. Réduire le coût du risque : la titrisation

À côté du coût lié à la prestation elle-même, s'en trouve un autre lié aux fonds propres que les établissements doivent provisionner dans le but de prévenir le risque systémique. Ces provisions correspondent à une fraction du risque anticipé (fonction du niveau de risque des clients, du type de produits auquel ils recourent et de l'encours) dont la règle de calcul correspond au ratio Mc Donough issu des accords de Bâle II³⁶². Dans ce cadre, bancariser des clients évalués par le prestataire comme étant à risque, produit non seulement un coût potentiel compte-tenu du type de consommation bancaire de ce client (par exemple, surconsommation des services de guichet) mais également en raison de ces réserves en fonds propres. C'est sur ce second aspect du coût de ces clients qu'il peut être possible d'agir.

Un moyen pour les prestataires de réduire le coût de telles relations est de ne pas conserver dans leur bilan ces éléments de risque : il leur faut les « titriser » (encadré 45). Ce système est largement mis en œuvre aux États-Unis en matière de crédit immobilier aux emprunteurs qualifiés de *subprimes*. La manœuvre consiste à transformer ces prêts hypothécaires en titres et à les vendre sur les marchés financiers. Le risque étant alors supporté par les investisseurs, les prestataires initiaux n'ont donc plus à provisionner des fonds pour une créance qui ne leur appartient plus.

Encadré 45 : La mécanique de la titrisation

Pour fonctionner, la conversion des crédits en titres financiers (*Mortgage Backed Securities*) suppose qu'ils soient initialement accordés selon les normes précises et standardisées.

³⁶² Le ratio Mc Donough est le fruit de négociations entre professionnels au niveau international au sein du Comité de Bâle. En Europe, c'est la Commission Européenne qui se charge de faire appliquer les recommandations de l'accord Bâle II.

La standardisation permet d'une part de réduire les coûts d'octroi mais elle est également indispensable pour permettre une évaluation homogène du niveau de risque de chacun de ces crédits en dépit de l'hétérogénéité des prêteurs. Les méthodes de scoring permettent cette standardisation. Aux États-Unis, le gouvernement a mis en place les Government Sponsored Entreprises (GSE) ou agences (les deux plus connues sont Freddie Mac et Fannie Mae) dont le rôle est précisément le contrôle de la standardisation et l'amélioration des normes et procédures d'évaluation du risque, le rachat de ces créances auprès des prêteurs et leur « titrisation ».

Le développement de l'accès au crédit immobilier de nombreux ménages à revenus faibles ou modérés (ménages *subprimes*) repose sur l'efficacité de ce procédé. C'est également en partie ce procédé qui explique la crise du marché des *subprimes* à partir de juillet 2007. Bien sûr, les modalités standardisées d'évaluation du risque induite par la titrisation ne sont pas la seule cause de cette crise : le retournement du marché de l'immobilier, la remontée des taux d'intérêt, le laxisme de certaines agences de notations et de nombreux intermédiaires de crédit, et plus généralement les carences de régulation et de supervision sont également des éléments déterminants. Néanmoins, il est indispensable de souligner qu'à la base des dysfonctionnements ayant provoqué cette crise se trouve une mauvaise évaluation du risque pour le prêteur (ou le détenteur de la créance en bout de chaîne) et pour l'emprunteur (les ménages ne pouvant plus rembourser perdent leur bien immobilier).

L'obligation de recourir à des méthodes d'évaluation du risque reposant exclusivement sur la consolidation pour satisfaire aux contraintes de standardisation, a eu deux effets aggravants. Le premier tient à la déresponsabilisation des prêteurs qui n'avaient qu'à s'en remettre à la validation par l'outil de *scoring* et n'assumaient pas le risque final en raison de la titrisation de ces prêts. Le second est un sentiment de scientificité qui accompagnait ces méthodes et leur donnait un caractère de quasi-infaillibilité. Les deux combinés conduisent à une prise de risque accrue favorisée par l'extraordinaire rentabilité de ces opérations et légitimée par la supposée qualité des méthodes mises en œuvre. Ces méthodes étaient d'ailleurs presque unanimement considérées comme la voie à suivre pour développer le crédit, ici immobilier, en direction des ménages qui en sont exclus car jugés trop risqués.

L'exemple du marché des *subprimes* illustre les risques inhérents à la prise en compte de l'activité bancaire, et plus particulièrement de l'activité de crédit, du seul point de vue de la consolidation. Il ne s'agit pas de dire que si ces prêts avaient été accordés par des banquiers exerçant leur expertise cette crise n'aurait pas existé, mais la combinaison de ces deux méthodes (consolidation et jugement) et la responsabilisation accrue des prêteurs en auraient limité l'ampleur.

B. Accroître le prix payé : la suppression du taux de l'usure

Différents rapports (Babeau, 2006 ; Bourdin, 2006 ; Pastré, 2006) étudiant les moyens pour développer l'accès au crédit à la consommation pour les particuliers en France ont souligné que l'un des freins les plus importants était de nature réglementaire : le taux de l'usure. Ce taux correspond au taux d'intérêt maximal pouvant être appliqué et il correspond à 1,33 fois le taux effectif global moyen constaté pour chaque catégorie de crédit³⁶³.

³⁶³ Trois principales catégories peuvent être distinguées : prêts inférieurs ou égaux à 1 524 euros (usure : 20,49 % au 1^{er} octobre 2007) ; découverts, prêts permanents et vente à tempérament supérieurs à 1 524 euros (19,80 %) ; prêts personnels et autres prêts supérieurs à 1 524 euros (9,04 %).

Constatant que 45 % des ménages avaient accès au crédit à la consommation au Royaume-Uni et aux États-Unis où il n'existe pas de contrainte d'usure alors que seulement 28 % étaient dans cette situation en France, Pastré (2006) explique qu'il « *appartient aux pouvoirs publics de laisser la faculté aux banques de tarifer au bon niveau et aux banques de faire payer la prise de risque* » (p. 119). Toutefois, que ce soit Babeau (2006), Bourdin (2006) ou Pastré (2006), aucun ne propose la suppression pure et simple du taux de l'usure mais la modification de son mode de calcul et la redéfinition des catégories et montant qui distinguent les crédits entre eux. Ce sont notamment les crédits de petits montants qui font l'objet de l'attention la plus soutenue. Babeau (2006) propose ainsi que soit fixée une limite en valeur absolue plutôt qu'en taux pour les crédits de moins de 500 euros.

Ces différentes recommandations ont le mérite de soulever certaines questions comme le fait que le seuil de 1 524 euros n'ait pas été révisé depuis 1989. Cependant, elles ne doivent pas être considérées du seul point de vue de leurs conséquences en termes d'élargissement de l'accès au crédit mais également de celles en termes d'usage. C'est ce que recommande Bourdin (2006) : « *idéalement, le choix devrait être orienté par un bilan coûts-avantages rigoureux qui mette en balance le coût social et économique associé à l'exclusion du crédit d'un côté, et le coût résultant des situations de surendettement* » (p. 50). On ne peut que souscrire à cette prudence au regard des conséquences de la suppression du taux de l'usure aux États-Unis en 1978, lorsque la Cour suprême a autorisé les prêteurs situés dans un État de l'Union sans législation sur l'usure à exporter leurs offres sur l'ensemble du territoire.

En étudiant à la fois la situation aux États-Unis et au Canada, et en tenant compte d'autres éléments comme les évolutions de la régulation sur la faillite personnelle, Diane Ellis (1998) montre en effet que la suppression de fait du taux de l'usure s'est traduite par un accroissement de l'accès au crédit à la consommation et par un accroissement proportionnel des situations de faillite personnelle. Elle souligne que cette accroissement des difficultés d'usage ne concerne pas seulement les ménages pauvres mais bien l'ensemble de la population dans la mesure où tous ont vu leurs possibilités d'accès au crédit accrues.

Bien que la confirmation empirique du lien entre absence de taux de l'usure, accroissement de l'accès au crédit et augmentation du surendettement qu'apporte Ellis (1998), donne une base solide à notre raisonnement, ce résultat ne peut être surprenant. En raison du recours à la consolidation comme modalité de réduction de l'incertitude, les établissements de crédit cherchent à maîtriser le niveau moyen de risque auquel ils s'exposent et non la réussite ou l'échec de chaque prêt considéré isolément. Avec la réglementation actuelle, les établissements de crédit spécialisés atteignent leurs objectifs de rentabilité avec un taux d'impayés moyen de 1,5 %³⁶⁴. Si la réglementation évolue et qu'il devient possible de pratiquer un taux d'intérêt plus élevé, alors ils pourront accroître leur rentabilité tout en supportant un taux d'impayés plus élevé. Dans la mesure où ces impayés correspondent à des difficultés d'usage pour les emprunteurs (dont le surendettement fait partie), la hausse du taux d'intérêt et l'élargissement de l'accès au crédit qui en résulte, se traduisent mécaniquement par une hausse des difficultés d'usage.

Dès lors, la question qui se pose semble être celle de Bourdin (2006) consistant à arbitrer entre coût social des difficultés d'accès au crédit et coût social des difficultés d'usage du crédit. Si à l'instar de Nicolas Rebiere (2006), il est possible de lui reprocher d'en sous-estimer le second, il est surtout possible de souligner que cette manière de poser la question

³⁶⁴ Pour Cetelem par exemple, 98 % des dossiers de crédit sont soldés intégralement tandis que 94 % ne connaissent aucun incident de paiement (source : Salmon B., (2007), « Le crédit peut être responsable ! », *La Croix*, Forum et débats n° 37898.)

passé sous silence deux questions complémentaires dont il n'est pas possible de faire l'économie : celle de la nature de la prestation et celle de son mode de rentabilisation.

C. Quelques leçons anglo-saxonnes « de terrain » à retenir

Nous avons largement souligné au cours de cette thèse que les comparaisons internationales, si elles sont indispensables, supposent d'être maniées avec précaution. C'est notamment le cas lorsque l'on s'interroge sur les évolutions à apporter à la réglementation de l'usure pour favoriser l'accès au crédit à la consommation notamment concernant les deux questionnements énoncés précédemment.

Les auteurs des différents rapports mentionnés raisonnent à partir des exemples anglo-saxons comme si les adaptations apportées au taux d'usure étaient la clef pour rapprocher le taux d'accès au crédit français de celui constaté dans ces pays. Elles permettraient l'extension de l'activité des établissements de crédit, principalement spécialisés, en direction d'une clientèle laissée de côté actuellement, sans modifier les caractéristiques des prestations mises en œuvre. Ceci revient à singulièrement simplifier la réalité du marché du crédit de trésorerie *subprime* anglo-saxon. Si l'absence de taux de l'usure joue effectivement un rôle central (les taux pratiqués allant de 30 % à plus de 400 % (Collard & Kempson, 2005)), cela ne résume pas les pratiques des prêteurs. Il existe en fait deux types de prêteurs ciblant la clientèle *subprime*. Burton *et al.* (2004) les qualifient respectivement de « traditionnels » et de « complexes ». Tous deux profitent de la possibilité d'appliquer des taux d'intérêt élevés pour rentabiliser leur activité, néanmoins, leurs pratiques se différencient significativement tant du point de vue du public visé, du mode de connaissance des emprunteurs, et du modèle économique (tableau 28).

Tableau 28 : Prêteurs *subprimes* traditionnels et complexes

| | Prêteurs subprimes traditionnels | Prêteurs subprimes complexes |
|---|--|--|
| Public visé | <i>Hétérogénéité</i> Emprunteurs qui n'ont pas accès au crédit <i>mainstream</i> en raison de l'insuffisance de leurs ressources ou de leur mauvais historique de crédit. | <i>Homogénéité</i> Emprunteurs avec un mauvais historique de crédit. Ce ne sont pas les emprunteurs à faibles ressources qui sont recherchés. |
| Mode de connaissance | <i>Jugement</i> La connaissance des emprunteurs est construite dans le temps (succession de prêts aux montants croissants) et par les contacts hebdomadaires à domicile pour la collecte des remboursements. Cette proximité permet de détecter rapidement les difficultés ou besoins éventuels des emprunteurs. | <i>Consolidation</i> La connaissance des emprunteurs est basée sur l'utilisation d'outils de <i>scoring</i> . |
| Gestion des difficultés passagères | <i>Pas de coût</i> En cas d'impossibilité de payer une échéance, les remboursements peuvent être rééchelonnés sans qu'aucun frais ne soit facturé. | <i>Coûteux</i> En cas d'impossibilité de payer une échéance, des frais sont facturés. |
| Modèle économique | <i>Péréquation</i> La rentabilité de l'activité repose sur le niveau élevé des taux d'intérêt pratiqué et sur la répartition des coûts (notamment ceux liés aux incidents) sur l'ensemble des emprunteurs aux profils hétérogènes (niveau de risque, niveau de revenu, etc.). | <i>Individualisation</i> La rentabilité repose sur le niveau élevé des taux d'intérêt et des frais facturés en cas de retard. Elle tient également à la sélection d'emprunteurs dont les ressources sont suffisantes pour couvrir ces frais. |

Sources : Élaboration personnelle à partir de Burton et al. (2004), Byrne et al. (2005), Collard et Kempson (2005).

La distinction entre ces deux types de prêteurs *subprimes* met en perspective les leçons tirées du secteur bancaire anglo-saxon considéré de façon homogène et offre deux enseignements. Le premier tient à la démonstration qu'il est possible de faire un usage différent du surplus de revenus obtenu grâce à l'absence de taux d'usure.

Par l'usage qu'ils font des possibilités de facturation offertes par l'absence de taux d'usure, les prêteurs *subprimes* complexes (ceux implicitement considérés par les rapports précédents) s'inscrivent dans la continuité des pratiques des établissements de crédit spécialisés *mainstream*. Le surcoût est utilisé pour maintenir la rentabilité du prêt pour le prêteur en couvrant la prise de risque plus élevée. D'ailleurs, ces prêteurs ne ciblent que des emprunteurs suffisamment solvables pour supporter ces coûts. À l'inverse, les prêteurs *subprimes* traditionnels utilisent le surplus obtenu pour couvrir les coûts liés en partie à la réduction du risque d'incident. En s'appuyant sur un réseau d'agents implantés localement³⁶⁵, sur des interactions fréquentes sources d'interconnaissance et parfois de

³⁶⁵ Collard et Kempson (2005) indiquent ainsi que l'un des principaux prêteurs de ce type au Royaume-Uni dispose de 12 000 agents appuyés par un réseau de 300 agences. Elles soulignent également qu'un nouvel entrant sur le marché ne peut bénéficier de la prescription par le bouche-à-oreille et connaît généralement un niveau élevé d'impayés qui peut atteindre 30 % des prêts octroyés avant de parvenir à structurer son activité.

confiance³⁶⁶, et sur des produits aux caractéristiques appropriées aux besoins de personnes confrontées à la précarité (faibles montants, absence de frais de retard, remboursements hebdomadaires, etc.), ces prêteurs limitent la probabilité qu'un incident survienne. Le taux d'intérêt pratiqué finance en partie le suivi mis en œuvre³⁶⁷.

D'une certaine manière, la prestation proposée par les prêteurs *subprimes* traditionnels présente donc des caractéristiques plus adaptées aux besoins de ces emprunteurs que celle proposée par les prêteurs *subprimes* complexes. Toutefois, si l'une est plus adaptée que l'autre, aucune des deux n'est satisfaisante. Outre le suivi proposé, les prêteurs *subprimes* traditionnels recourent également pour se faire rembourser à la pression morale ainsi qu'à des modalités de recouvrement pouvant être particulièrement insistantes et humiliantes voire violentes. C'est ainsi principalement l'absence d'alternatives plus adaptées³⁶⁸ qui explique la fidélité de leurs clients. D'ailleurs, traditionnels ou complexes, ces prêteurs ne participent pas à l'amélioration de la sécurité et de l'autonomie financière de moyen et long terme de ceux qui y recourent « *and thus may well be ensuring, albeit not deliberately, that many of their customers remain in long-term poverty* » (Byrne *et al.*, 2005, p. 32)³⁶⁹.

Le deuxième enseignement de la distinction entre ces deux types de prêteur tient au rôle joué par la péréquation. Si l'on considère la manière dont les incidents de remboursement ont été intégrés au modèle économique de chacun de ces prêteurs, il apparaît que les choix sont diamétralement opposés. Dans le cas des prêteurs *mainstreams* et des prêteurs *subprimes* complexes, les emprunteurs qui rencontrent des difficultés paient des pénalités et subventionnent les « bons » payeurs alors que dans le cas des prêteurs *subprimes* traditionnels la péréquation s'opère dans l'autre sens : ce sont ceux qui ne rencontrent aucune difficulté qui subventionnent les autres (Leyshon *et al.*, 2004).

Bien sûr, la limite ici est que la péréquation ne joue qu'entre emprunteurs aux ressources limitées. Néanmoins, cela souligne qu'elle est un mécanisme essentiel pour toucher une clientèle à la solvabilité limitée. D'ailleurs, le développement ces dernières années sur le marché *subprime* des prêteurs complexes ciblant les clients les plus solvables grâce à une individualisation des tarifs, met progressivement en péril le modèle économique porté par les prêteurs *subprimes* traditionnels. La concurrence accrue sur les clients aux revenus relativement les plus élevés et les plus stables empêche la mise en œuvre du mécanisme de péréquation favorisant alors l'exclusion des emprunteurs n'ayant pas ces qualités.

Ce constat fait écho à la réalité du mode de tarification français et aux conséquences éventuelles des évolutions apportées à la réglementation sur l'usure. L'argument qui en fait un moyen d'accroître l'accès des clients à risque en permettant aux prestataires de

³⁶⁶ Il n'est pas rare que ces prêteurs développent des relations amicales avec leurs emprunteurs au point qu'ils disposent parfois des clefs de leur domicile (Byrne *et al.*, 2005).

³⁶⁷ Le suivi est particulièrement étroit au cours des 10-15 premières semaines pour les nouveaux clients (Collard & Kempson, 2005).

³⁶⁸ Byrne *et al.* (2005) soulignent que les clients n'ayant pas accès aux prêteurs *mainstream* mais pouvant accéder aux *Credit Unions* et aux prêteurs *subprimes* traditionnels, maintiennent souvent des relations avec ces deux types de prêteurs qui ne répondent pas exactement aux mêmes types de besoins.

³⁶⁹ Cela s'explique notamment par leurs coûts élevés relativement à d'autres formes de crédits y compris celles qui pourraient être accessibles à leurs clientèles (comme les *Credit Unions* notamment), l'incitation à emprunter en permanence qu'ils constituent (les agents étant payés à la commission), les pratiques de refinancement qui conduisent à une forme d'endettement permanent, etc. (Burton *et al.*, 2004 ; Byrne *et al.*, 2005 ; Collard & Kempson, 2005).

rentabiliser ces relations, doit être ainsi considéré avec prudence selon Bourdin (2006) : « Sans être dénué de toute justification, il semble ne pas pouvoir s'appliquer sans nuances. Surtout, il s'inscrit dans le contexte d'un fonctionnement du crédit caractérisé par une série de subventions croisées, qui en réduit l'efficacité » (p. 143).

Les différentes réponses dont il a été question au cours de cette section ont pour fondement théorique commun le mythe du marché autorégulateur : si l'on permet au marché bancaire de fonctionner plus « librement » grâce à l'information des consommateurs, à l'introduction de fichiers positifs, à la titrisation, ou à l'individualisation des prix pratiqués en fonction du risque, il devrait être possible d'atteindre une situation d'équilibre sans rationnement. Nous avons vu en quoi ces différentes solutions, bien que mettant l'accent sur des éléments essentiels, étaient particulièrement limitées et pouvaient aggraver les mécanismes d'exclusion à l'œuvre. Ce constat est confirmé par Carbo *et al.* (2005) qui soulignent que « *US and UK experiences, then, with the post-deregulation "free market model" appear to provide some interesting, though disturbing insights. The main message seems to be that the free market model, by itself, may exacerbate the problem of financial exclusion. At the very least, it appears to increase the polarisation of financially included and excluded societal groups. At worst the free market model may also increase the numbers (sub-segments) of groups excluded as risk-based pricing becomes more sophisticated* » (p. 139).

L'influence des fondements théoriques de ce « *free market model* » conduit à se focaliser sur la question de l'accès au détriment des difficultés d'usage et des spécificités de la prestation de services bancaires. Ainsi, le besoin de conseil est évacué au nom du principe selon lequel le recours du consommateur à ces produits est le résultat d'un choix rationnel et donc optimal. De même, la nature particulière des produits financiers qui en font une composante essentielle du lien social, est ignorée alors que, précisément, elle rend quasiment impossible de se passer de ces produits. Si l'on réintègre cette dimension, les questions du recours contraint à ces produits et des conséquences des caractéristiques de la prestation, des prix pratiqués ou des modalités de tarification en cas d'incidents, ne peuvent plus être évacuées. **La régulation du secteur bancaire ne peut donc reposer uniquement sur un principe d'efficacité économique mais suppose que soient réintroduits des principes politiques.**

Section 3. D'une prestation adéquate à un mode de régulation adéquat

Bien que l'exclusion bancaire soit une problématique sociétale dépassant les frontières du secteur bancaire, la principale voie d'action pour en limiter l'ampleur reste d'intervenir sur la qualité de la prestation de services bancaires. Cela implique de concilier les impératifs d'accès large aux produits bancaires, de qualité du copilotage et de soutenabilité économique. Nous avons montré au cours de la section 2 en quoi une approche néolibérale de type « marché libre » était inadaptée. Souligner ces limites ne revient pas à dénier tout effet positif à la concurrence mais à affirmer que son développement autorégulé ne fournit pas de réponse adéquate. C'est donc vers les modalités de sa régulation qu'il convient *in fine* de se tourner.

Pour répondre aussi efficacement que possible au défi de l'exclusion bancaire, il convient d'identifier les modalités de développement de prestations où le copilotage trouve sa place (§1), puis de s'interroger sur les voies permettant de pérenniser ces formes de réponses adaptées, notamment grâce à la régulation (§2).

§1. Expérimenter une prestation de services bancaires différente

Nous avons largement pointé les failles de la prestation de services bancaires telle qu'elle se développe généralement en direction des clients dont la solvabilité est jugée insuffisante. En résumé, lorsque la relation s'établit, le conseil est quasiment absent et la responsabilité de la réduction de l'incertitude liée à la qualité de l'*outcome* incombe principalement au client. Il existe pourtant des expérimentations qui démontrent l'intérêt d'une remise en cause de cette structuration.

A. Des expérimentations aux caractéristiques proches

Pour réduire une possibilité de copilotage de qualité, deux voies sont possibles : la voie partenariale ou la voie dédiée.

1. L'approche partenariale des microcrédits personnels

La voie partenariale consiste pour l'établissement de crédit à déléguer une partie de la relation à un partenaire. Les expérimentations de microcrédits personnels encadrées par le Fonds de cohésion sociale (FCS)³⁷⁰ en sont une bonne illustration (encadré 46). Destiné à permettre un accès approprié au crédit, ils sont distribués dans le cadre d'un partenariat entre établissements de crédit et acteurs sociaux publics ou privés, notamment associatifs. Les seconds réalisent l'évaluation de la situation puis l'accompagnement une fois le prêt octroyé par l'établissement.

Encadré 46 : Les microcrédits personnels

Inspirés notamment par le partenariat initial entre le Crédit Mutuel Midi-Atlantique et le Secours Catholique suite à la catastrophe d'AZF³⁷¹. Ces microcrédits permettent de financer des besoins liés à la mobilité (achat ou réparation de véhicules), la formation, le logement, la cohésion familiale, etc. Il s'agit de petits prêts garantis pour moitié par le FCS, d'un montant allant généralement de 300 à 3 000 euros, avec un taux d'intérêt proche des taux du marché et n'excédant pas, autant que possible, 8 %.

L'objectif de cette démarche partenariale est de maintenir une relation personnalisée depuis l'octroi du prêt jusqu'à son remboursement complet. La collaboration entre acteurs financiers et acteurs sociaux rend cela possible en laissant le temps nécessaire aux clients et à l'accompagnateur pour que soient mises en œuvre les différentes proximités (géographiques, cognitives, sociales, culturelles) nécessaires à l'établissement de relations de confiance.

En évaluant l'impact des microcrédits dans le cadre de l'expérimentation du Secours Catholique, nous avons constaté qu'au-delà de l'accès au crédit, ces clients dont les banques se seraient détournées voient souvent leur inclusion bancaire s'améliorer (annexe 4). C'est potentiellement le cas, notamment au Crédit Mutuel, lorsque qu'un banquier en agence est en charge du suivi bancaire des remboursements et du fonctionnement des produits complémentaires. Néanmoins, les contraintes de la prestation de services bancaires « classiques » peuvent venir perturber le déroulement de la relation entre le banquier, le client et l'accompagnateur (Gloukoviezoff & Palier, 2008).

³⁷⁰ Le Fonds de cohésion sociale est un fonds de garantie destiné aux microcrédits personnels et professionnels. Il a été mis en place le 18 janvier 2005 par la loi n° 2005-32 de programmation pour la cohésion sociale. Géré par la Caisse des Dépôts et Consignations, il est doté de 73 millions d'euros sur cinq ans.

2. L'externalisation du conseil : la médiation de proximité

Adoptant une problématique plus large, la « médiation de proximité » (Gloukoviezoff & Guérin, 2002a) est la réponse pragmatique de certains établissements aux difficultés bancaires d'une partie de leur clientèle. Il s'agit de développer une structure externe à l'agence venant en appui de la relation existante lorsque cela est nécessaire, et dont l'archétype correspond aux Points Passerelle du Crédit Agricole (encadré 47).

Un copilotage de qualité ne pouvant que rarement être mis en œuvre, ces structures permettent au client en difficulté de recourir aux conseils d'un professionnel en complément de la relation en agence. L'intérêt d'une telle démarche est de prendre en compte la globalité de la situation et de ne pas se substituer à la personne dans la recherche de solutions. Cela est rendu possible par la disparition des contraintes liées aux exigences de résultats commerciaux et aux dispositifs techniques qui enserrant habituellement la relation.

Encadré 47 : Les points Passerelle du Crédit Agricole Nord Est

En 1998, la Caisse régionale Nord-Est du Crédit Agricole a créé les premiers Points Passerelle. Ces structures prennent place dans des locaux distincts des agences et sont composées de deux professionnels bancaires accueillant gratuitement les personnes (clients et non clients du Crédit Agricole)³⁷² confrontées à des difficultés bancaires pour faire le bilan de leur situation et rechercher avec elles une solution à leurs problèmes. En complément, il est possible de faire intervenir un médiateur indépendant pour qu'il négocie avec les différents créanciers éventuellement impliqués. Afin de donner les moyens techniques aux experts pour venir efficacement en aide aux personnes accueillies, le Crédit Agricole a mis en place en 2000 une caisse locale appelée Caisse Développement Partagée. Son but est de permettre la réalisation de prêts solidaires³⁷³ dans les situations où cela s'avèrerait nécessaire pour des personnes qui n'y auraient pas accès autrement. Aujourd'hui, le Crédit Agricole a décidé de généraliser les Points Passerelle à l'ensemble de ses caisses régionales.

Au côté d'un copilotage de meilleure qualité, ce sont également les dispositifs techniques qui sont adaptés : c'est notamment le cas de prêts appropriés pour faire face à un besoin financier urgent ou pour restructurer la dette. Alors que dans le cas des microcrédits personnels, c'est le besoin de crédit qui mène à l'accompagnement, ici, c'est l'accompagnement pour résoudre une difficulté qui peut conduire au crédit. Il n'est alors qu'une réponse parmi d'autres. D'ailleurs, seules 16 % des personnes accueillies au sein des Points Passerelle y recourent. Le diagnostic personnalisé et la renégociation des caractéristiques de l'endettement permettent le plus souvent à eux-seuls d'assainir la situation.

En proposant un copilotage de qualité et un dispositif technique adéquat, les structures de médiations de proximité (comme les Points Passerelle ou Parcours Confiance des Caisses d'épargne³⁷⁴) ont une action à la fois curative et préventive. Elles aident à résoudre les difficultés (mal-endettement, surendettement) et elles préviennent des difficultés futures par la pédagogie bancaire et un accès approprié à certains produits (comme le crédit).

³⁷⁴ Les principales différences tiennent à l'absence de médiateur extérieur et à la possibilité de transférer la gestion des produits bancaires d'un client depuis son agence Caisse d'épargne vers la structure Parcours Confiance le temps d'assainir sa situation. Si une telle démarche présente un intérêt certain en assurant une plus grande cohérence entre les décisions bancaires et le suivi mis en œuvre, elle présente le risque de segmenter la relation en impliquant insuffisamment l'agence et de compliquer le retour de ces clients au sein du réseau normal.

3. Des similitudes au niveau européen

Un bref tour d'horizon européen permet de se rendre compte que la configuration partenariale semble s'imposer fréquemment lorsqu'il est question de répondre aux difficultés bancaires. C'est notamment le cas en Belgique avec l'association CREDAL (encadré 48) ou en Irlande avec MABS (encadré 49).

Encadré 48 : L'association CREDAL en Belgique

Soutenue par la région Wallonne, et ayant établi un partenariat avec la Banque de La Poste puis, faute d'implication de ce premier partenaire, avec la Fondation Dexia³⁷⁵, l'association CREDAL³⁷⁶ propose un crédit social accompagné dont les caractéristiques sont très proches du microcrédit personnel français. Toutefois, la mission première de cette association est avant tout de trouver une solution aux difficultés financières des personnes qui s'adressent à elles. À l'instar des Points Passerelle, le microcrédit ne vient que dans un second temps si aucune autre solution n'a pu être trouvée.

Encadré 49 : Le Money Advice and Budgeting Service (MABS) en Irlande

Créé en 1992³⁷⁷, le Money Advice and Budgeting Service (MABS) est soutenu par le ministère des Affaires sociales et familiales irlandais. Il s'agit de structures locales et autonomes mais fédérées au niveau national, dont le but est de conseiller les personnes en difficultés financières. Là encore le principe premier est d'apporter une réponse gratuite qui permette d'assainir la situation financière des personnes, le crédit n'intervenant que dans un second temps. Néanmoins, quand il apparaît comme une réponse adéquate, c'est en partenariat avec des Credit Unions³⁷⁸ et la garantie apportée par le ministère des Affaires sociales et familiales que ces crédits sont octroyés. Ce partenariat permet l'accès à un crédit d'un montant adapté et à un coût abordable ainsi qu'à un accompagnement assuré par le personnel de MABS.

Plus généralement, la majorité des pays membres de l'Union européenne ont développé de manière structurée des dispositifs permettant d'apporter un conseil financier personnalisé³⁷⁹. Ces dispositifs sont le plus souvent de nature associative mais le soutien public direct ou indirect est une constante. Si la France apparaît de ce point de vue comme moins bien dotée que certains de ces voisins européens, la question qui se pose n'est pas simplement celle du rattrapage de ce retard mais celle de la manière dont il convient de le réaliser. En effet, il est acquis que les caractéristiques des produits et la personnalisation de la relation sont des éléments clés d'une démarche de lutte contre l'exclusion bancaire pertinente, toutefois, il convient d'identifier les différents effets que l'on espère obtenir afin de définir les modalités de sa mise en œuvre.

B. Une efficacité réelle

Les similitudes entre les expérimentations précédentes ne sont pas suffisantes pour démontrer la pertinence de la démarche adoptée. Il importe également de se pencher sur les résultats obtenus. Ce n'est pas chose facile, en raison de la jeunesse de ces expérimentations, non seulement le recul manque pour la majorité d'entre elles, mais de plus les analyses systématiques de ces impacts sont extrêmement rares. Toutefois, à partir

³⁷⁹ Voir pour plus de détails les publications réunies par le *European Consumer Debt Network* http://www.schuldnerberatung.at/public_html/ecdn-joomla/

des différentes enquêtes que nous avons menées³⁸⁰, il est possible de dresser un premier bilan.

1. Des impacts multiples pour les personnes accueillies

Pour les personnes qui recourent à ces dispositifs, les impacts obtenus sont extrêmement variés tant par leur ampleur que par les domaines où ils se produisent (depuis l'emploi jusqu'à l'estime de soi en passant par la cohésion familiale, la santé physique et mentale ou bien tout simplement le confort de vie)³⁸¹. Pour en comprendre la richesse, il est indispensable que l'évaluation prenne en compte trois dimensions.

Tout d'abord, l'ampleur de ces impacts est à relier à la situation initiale des personnes. L'octroi d'un microcrédit semble avoir un impact beaucoup plus fort lorsqu'il s'inscrit dans une dynamique de retour à l'emploi que lorsqu'il évite un basculement. Les besoins pour lesquels ils ont été sollicités (de promotion ou de protection) ont pourtant été satisfaits dans les deux cas. Évaluer leur impact suppose donc de se garder des attentes excessives. Si la médiation de proximité ou les microcrédits personnels provoquent parfois une amélioration profonde de la situation en favorisant le retour à l'emploi, compte-tenu de la situation de ceux qui y recourent, ils répondent le plus souvent à des besoins ponctuels et limités.

Ensuite, le point de vue subjectif des personnes est indispensable à l'évaluation des impacts obtenus. Des résultats limités en apparence peuvent être considérés comme essentiels par les personnes concernées. Ils peuvent de plus provoquer un ensemble d'effets indirects. Par exemple, pour certaines personnes, le fait de s'être vues octroyer un crédit a contribué à améliorer leur estime de soi car elles se sont senties dignes de confiance. Elles n'étaient plus seulement des bénéficiaires d'aides sociales, des assistés, des « cas sociaux » mais des personnes en qui une association ou une banque croyaient suffisamment pour leur prêter de l'argent. Bien que moins visibles, ces effets n'en sont pas moins essentiels.

Enfin, les personnes se présentent souvent en situation d'urgence et avec un besoin précis : accumulation de dettes de charges courantes ou de frais bancaires, besoin d'un financement pour une formation, etc. Cette demande est l'occasion d'une mise à plat de leur situation et éventuellement d'une mise au jour de difficultés structurelles occultées par le besoin immédiat. Ces dispositifs dévoilent alors un aspect moins évident de leurs impacts possibles : assainir des situations complexes et participer à l'inclusion financière de ces personnes. En développant une expertise qui implique la personne accueillie tout au long du processus (diagnostic et suivi), ils mettent en œuvre une pédagogie personnalisée et concrète participant potentiellement au développement de l'autonomie financière. **Ce sont aussi les capacités des personnes qui peuvent être accrues à la fois par une resolvabilisation mais également en favorisant l'acquisition de compétences bancaires et le développement d'une confiance en soi indispensable pour faire valoir ses droits.**

Avec dix années d'expérience et un peu plus de 1 500 personnes accueillies par an, les Points Passerelles du Crédit Agricole Nord Est disposent d'un certain recul : 51 % des personnes accueillies ont retrouvé une situation normalisée, 14 % ont connu une réussite

³⁸⁰ Outre les travaux réalisés dans le cadre du contrat Cifre pour la Fédération nationale des Caisses d'épargne qui n'ont pas tous donné lieu à publication, nous nous appuyons plus particulièrement sur Gloukoviezoff et Guérin (2002a), Gloukoviezoff et Lazarus (2007) et Gloukoviezoff et Palier (2008).

³⁸¹ Nous en faisons ici une présentation synthétique. Voir annexe 4 pour une présentation détaillée des impacts des microcrédits personnels.

partielle alors que seules 2 % sont en situation d'échec. Ces bons résultats ne doivent cependant pas aveugler quant à l'efficacité de telles réponses. Pas plus que le client ne peut être tenu pour seul responsable de ses difficultés bancaires, un dispositif de conseil ne suffit pas à lui seul à trouver des solutions. S'agissant d'une relation, il est indispensable que les différentes parties s'impliquent : le fait que 33 % des personnes ne donnent pas suite illustre en partie que cela ne va pas toujours de soi.

2. Une remise en question permanente des pratiques des établissements financiers

La raison première aux impacts obtenus par ces dispositifs est qu'ils apportent une réponse à un besoin financier insatisfait ou mal satisfait. En ce sens, ils pallient les carences des prestations de services bancaires proposées par les établissements financiers. À cet impact immédiat peut être ajouté un impact médiateur : l'amélioration des pratiques des prestataires financiers par la prise en compte de ces carences identifiées.

De par leur démarche expérimentale, personnalisée et locale, ces dispositifs sont à même de répondre à une variété de besoins inaccessibles aux prestations automatisées de ces établissements. Ils sont à la fois plus réactifs aux besoins spécifiques de clients jugés commercialement inintéressants et plus sensibles aux évolutions de la société, notamment concernant celles des formes de précarité. **Tirer parti de cette potentialité suppose de considérer ces dispositifs non seulement comme des outils pour satisfaire dans l'urgence des besoins ignorés mais également comme des formes de laboratoires de « recherche et développement » pour les établissements financiers.** À l'instar des effets du *Community Reinvestment Act* (CRA) aux États-Unis (encadré 50), l'intégration de ces dispositifs dans leur stratégie commerciale peut permettre une remise en question permanente de certitudes néfastes à la qualité de la prestation de services bancaires.

Encadré 50 : *Community Reinvestment Act* et amélioration des prestations de services bancaires

En matière d'évaluation de la qualité des clients, l'effet de l'introduction du *Community Reinvestment Act* (CRA) aux États-Unis à la fin des années 1970 est particulièrement éclairant. Sans détailler dès à présent les mécanismes du CRA, on peut résumer la finalité de cette loi comme d'obliger les établissements financiers à commercer avec les communautés jusqu'alors victimes de discriminations dont certaines minorités raciales. Pour satisfaire à cette obligation, ces établissements ont passé des accords avec des banques locales présentant des caractéristiques proches des dispositifs précédemment décrits : proximité et prestation personnalisée notamment. Outre le fait que ces partenariats ont donné accès aux services financiers à ces communautés, ils ont également favorisé un apprentissage de la part des établissements quant à l'évaluation de ces populations. Ceux-ci ont ainsi progressivement appris à mieux connaître et à évaluer ces personnes au point, pour une partie d'entre elles, de ne plus être considérées comme présentant un niveau de risque supérieur à la norme. Elles ont été progressivement intégrées au sein de la clientèle normale de ces grands établissements. Ce sont autant de nouvelles opportunités de profits qui se sont alors révélées aux prestataires financiers.

Les apprentissages accessibles aux établissements financiers français par l'intermédiaire de ces dispositifs concernent notamment l'amélioration des outils de *scoring*. Ceux-ci ne parviennent à s'améliorer qu'à partir de l'évaluation des résultats des prêts qu'ils accordent. Ils ne sont donc pas en mesure d'intégrer une clientèle qui par le passé était jugée à risque mais qui ne le serait plus ou beaucoup moins aujourd'hui. Ces

expérimentations parviennent à identifier une telle clientèle. Elles pourraient notamment conduire à remettre en cause le poids, sans doute disproportionné, accordé aux éléments de stabilité de différentes natures (professionnelle, familiale, résidentielle, bancaire, etc.) au regard des évolutions connues par la société tant en matière de mobilité professionnelle ou géographique que de transformation des modes de vie (Dufoix, 2007).

Ce sont également les modalités de suivi de la prestation de services bancaires qui peuvent être remises en question et plus particulièrement celles relatives à la gestion des incidents. Si l'on analyse les impayés des prêts solidaires octroyés par les Points Passerelle (les microcrédits personnels n'offrent pas encore suffisamment de recul), il apparaît que le taux de créances douteuses et litigieuses est à peine supérieur à 3 %. Ce taux est inférieur à ce que tolèrent certains établissements de crédit spécialisés, et il est obtenu avec des clients que ces établissements refuseraient. Ce résultat illustre bien que les caractéristiques appropriées de la prestation mise en œuvre réduisent la probabilité de défaillance de ces emprunteurs là où les outils de *scoring* permettent seulement de l'estimer. Si ces personnes avaient eu recours à un crédit *revolving* aux conditions normales, il est probable qu'elles auraient connu un taux de défaillance supérieur. Ceci conforte l'une des hypothèses centrales de cette thèse selon laquelle le niveau de risque d'un emprunteur potentiel dépend des caractéristiques de la prestation proposée par le prêteur.

À condition que cet effet d'apprentissage soit véritablement valorisé, ces expérimentations pourraient potentiellement permettre aux établissements financiers d'améliorer en permanence la qualité des prestations proposées à l'ensemble de leur clientèle ainsi que leur rentabilité. Ces améliorations ne signifient aucunement l'abandon des outils automatisés au profit de l'accompagnement personnalisé qui comporte également ses limites propres. En revanche, une meilleure articulation de ces deux manières de faire ainsi que le développement de produits plus adaptés aux différents types de clientèles, sont des résultats envisageables.

3. Un outil original d'intervention et de veille pour les partenaires sociaux publics et privés à manier avec prudence

Les effets potentiels de ces dispositifs sont doubles pour les partenaires sociaux publics et privés. Ils tiennent à la fois au développement d'un outil d'intervention original pour lutter contre certaines manifestations du processus d'exclusion sociale et à la fois aux effets potentiels d'apprentissage. En effet, à l'instar des carences bancaires, ce sont également celles des partenaires sociaux qui peuvent être identifiées et palliées par ces dispositifs.

En matière de difficultés d'accès, l'évaluation d'impact des microcrédits personnels que nous avons réalisée (Gloukoviezoff & Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff & Palier, 2008), montre en quoi ils interviennent là où les prestations sociales ou autres aides publiques se révèlent inefficaces (comme c'est parfois le cas pour le financement de formations). Elle montre également comment ils suppléent l'intervention des associations lorsque les montants nécessaires dépassent leurs capacités de don ou que les publics concernés ne sont pas les interlocuteurs habituels de ces associations (comme pour le Secours Catholique et les travailleurs pauvres). En répondant à ces besoins, ces expérimentations éclairent des zones d'inefficacité et partant, peuvent permettre leur amélioration.

Le mécanisme est sensiblement similaire en matière de difficultés d'usage. En intervenant de manière préventive (accès au crédit approprié) et curative (résolution des problèmes d'endettement), ces expérimentations soulignent les limites actuelles des réponses apportées à ces besoins. Ce peut être le manque de compétences des

bénévoles associatifs ou des travailleurs sociaux en matière strictement bancaire. Mais ce sont également les lacunes des politiques publiques depuis la régulation de l'octroi des crédits jusqu'au fonctionnement des commissions de surendettement et de la procédure de rétablissement personnel. Notamment, leurs enseignements pourraient améliorer la politique française de prévention du surendettement en allant au-delà de la seule information préalable de l'emprunteur³⁸².

Ces dispositifs peuvent s'avérer des outils particulièrement utiles pour prendre en compte les évolutions – parfois rapides – des formes de pauvreté et de précarité notamment dans leur dimension financiarisée. Non seulement, ils apportent une réponse immédiate mais de plus, ils agissent comme système d'alerte permettant une amélioration des pratiques. Cependant, ce rôle positif ne doit pas être surestimé. Ils peuvent également s'avérer un danger pour la cohésion sociale s'ils ne sont pas maniés avec prudence.

Ces dispositifs ont avant tout pour finalité de lutter contre les difficultés sources d'exclusion bancaire. En raison de leur efficacité et de l'intensification de la financiarisation, ils se voient parfois parés de qualités leur permettant de lutter efficacement contre d'autres facettes de l'exclusion sociale. **Cet élargissement est extrêmement préjudiciable : lutter contre l'exclusion bancaire, c'est intervenir sur les dimensions financiarisées du processus d'exclusion sociale.** Faire abstraction de cette spécificité risque de conduire à une utilisation contreproductive de ces dispositifs (encadré 51).

Encadré 51 : Des microcrédits personnels au *Social Fund* britannique

Doter ces dispositifs de qualités excessives en matière de lutte contre l'exclusion sociale est un danger qui guette tout particulièrement les microcrédits personnels. Ils peuvent apparaître comme un outil séduisant de lutte contre l'exclusion sociale de par leurs avantages en termes de gestion de l'argent public : étant remboursables, ils coûtent moins cher à l'État que l'attribution d'aides sociales. Mais basée la lutte contre l'exclusion sociale sur le microcrédit serait alors une régression profonde. C'est notamment le cas au Royaume-Uni où le *Social Fund* octroie des prêts aux allocataires de prestations sociales dont les remboursements sont prélevés à la source³⁸³. Ces faibles prestations sont ainsi amputées du montant du remboursement alors même que leur niveau correspond déjà à un minimum. Si le *Social Fund* apporte une réponse à certains, les remboursements de ces prêts même sans intérêt étouffent financièrement ceux au niveau de revenus le plus faible (Cartwright, 2004).

Il est difficilement concevable que ceux confrontés aux discontinuités les plus fréquentes et aux obstacles les plus nombreux, puissent espérer satisfaire le financement des différents besoins essentiels grâce à leurs seules capacités contributives. Malgré ses qualités, le microcrédit reste un outil basé sur une logique individuelle. La remise en cause des solidarités au fondement de la cohésion sociale³⁸⁴ en raison de la séduction exercée par un tel outil, peut se révéler particulièrement néfaste en accroissant les effets des inégalités existantes. Une réponse individuelle ne peut venir à bout de problèmes dont les causes sont en grande partie structurelles. Tout au plus peut-elle apporter une réponse immédiate, mais

³⁸² Aujourd'hui comme hier, les services du ministère de l'Économie, des finances et de l'industrie s'y limitent car ils « craignent qu'un surcroît de prudence dans l'attribution des crédits à la consommation nuise à la consommation nationale, principal moteur de la croissance française » (Lagarde, 2005, p. 35). Ce sont d'ailleurs sans doute les mêmes raisons qui expliquent la disparition de la notion de « prêt responsable » de la Directive crédit (CCSF, 2006, p. 29 sq.).

³⁸⁴ Sur ce point voir les différentes contributions de l'ouvrage dirigé par Paugam (2007).

elle ne peut en aucun cas apporter une solution pérenne en l'absence d'une articulation avec un système de protection sociale performant et des investissements structurels permettant de satisfaire aussi bien les besoins de protection que de promotion (accès aux soins de santé, à l'éducation, etc.).

Si les potentialités des dispositifs étudiés doivent être considérées avec mesure, il n'en demeure pas moins qu'ils donnent à voir les modalités de développement de prestation de services bancaires de qualité où le copilotage trouve sa place. Toutefois, ils ne produisent aujourd'hui leurs effets que de manière marginale tant par le nombre de personnes qui en bénéficient, que du point de vue des apprentissages qui en sont effectivement retirés. Ils risquent même de s'essouffler avant même d'avoir vraiment eu le temps de porter leurs fruits. Pour qu'ils se révèlent véritablement inclusifs, il est indispensable que les professionnels soient incités à s'impliquer plus largement et plus efficacement. C'est donc sur la contrainte concurrentielle de rentabilité qu'il convient d'intervenir principalement grâce aux modalités de régulation du secteur bancaire.

§2. La question de la soutenabilité économique : la nécessaire régulation

Les différents dispositifs analysés dans le paragraphe précédent apportent des réponses originales et pertinentes aux difficultés bancaires d'accès et d'usage sources d'exclusion bancaire. Toutefois, pour qu'ils participent véritablement au développement d'un secteur bancaire plus inclusif, il importe de s'interroger sur les moyens de les concilier avec la contrainte de rentabilité qui pèse sur les établissements financiers.

A. L'indispensable subventionnement ?

Lutter contre l'exclusion bancaire est généralement considéré comme relevant davantage de l'action sociale plutôt que de la stratégie commerciale. Certains établissements financiers dont les banques françaises de détail dites commerciales, ne considèrent pas ce sujet comme relevant de leurs compétences. Ce serait donc à l'État d'intervenir pour prendre en charge cette mission. S'il a un rôle à jouer, il est sans doute moins évident qu'il n'y paraît.

1. L'impasse d'une structure dédiée de type « banque des pauvres »

À l'instar des conclusions de Porteous (2005)³⁸⁵, il est tentant de confier la mission de lutter contre l'exclusion bancaire à une structure dédiée qui accueillerait et bancariserait les clients considérés comme non rentables, autrement dit : une « banque des pauvres ». Si cette réponse a le mérite de la simplicité, elle se heurte à plusieurs difficultés.

L'inclusion bancaire ne se limite pas à donner accès à un minimum de produits bancaires mais à donner un accès approprié. Dès lors, on voit mal comment un établissement pourrait proposer une prestation personnalisée à une clientèle n'ayant pas la solvabilité suffisante pour en payer le prix et qui le quitterait une fois redevenue solvable. Si une prestation de qualité améliore la rentabilité de la relation, elle ne peut assurer l'équilibre financier du prestataire en l'absence d'un minimum de péréquation entre clients solvables et non solvables (encadré 52).

Encadré 52 : Établissements dédiés aux « pauvres » et rentabilité, leçons des États-Unis

Aux États-Unis ou au Royaume-Uni, lorsque des établissements spécialisés sur ce segment de clientèles parviennent à être rentables, c'est au prix de transferts croisés entre clients

³⁸⁵ Voir section précédente.

défavorisés (Diesch, 2000). Transferts généralement rendus possibles par le cadre réglementaire autorisant la facturation de taux d'intérêt particulièrement élevés et donc par l'abandon partiel ou total du caractère approprié des produits proposés. Lorsque ces établissements ont des pratiques adaptées aux besoins de ces clients, comme certaines banques ethniques aux États-Unis, la péréquation est rendue possible au sein de ces communautés par la variété des situations des personnes qui ne sont pas toutes confrontées à la pauvreté (Carbo *et al.*, 2005). Toutefois, il faut noter que ces établissements parviennent rarement à fonctionner en l'absence totale de subventions publiques ou privées.

À ces limites financières, une « banque des pauvres » présente un certain nombre de lacunes pour atteindre un objectif d'inclusion bancaire. Tout d'abord, concernant les situations de ruptures professionnelles ou familiales, son action ne pourrait être que curative dans la mesure où les personnes concernées ne deviendraient clientes de cet établissement qu'une fois leur situation passablement dégradée et donc d'autant plus délicate à rétablir. Ensuite, il faut ajouter le caractère stigmatisant de cet établissement laissant sceptique quant à l'implication réelle des personnes dans la relation bancaire à établir. C'est pourtant l'élément essentiel de son efficacité. De plus, on peut s'interroger sur les conséquences en matière de relations marchandes pour les clients de cet établissement. Il est peu probable que cela soit un indicateur favorisant la confiance. Enfin, à ces limites, il est possible d'en ajouter d'autres (comme la question de l'accessibilité géographique) qui tiennent à la faisabilité économique d'un tel établissement sans supposer un financement public démesuré.

La réponse apportée par un établissement financier dédié paraît donc irréaliste non seulement du point de vue de son financement mais également de son efficacité pour lutter contre les difficultés bancaires. Une alternative possible est alors de confier une « mission d'intérêt général » à un ou plusieurs établissements afin qu'ils assurent la bancarisation de ces personnes avec pour contrepartie possible, un subventionnement public.

2. Possibilité et limites d'une mission d'intérêt général subventionnée en matière financière

Si fournir des services financiers n'est pas considéré officiellement comme une mission d'intérêt général, ce fut le cas de la lutte contre l'exclusion bancaire comme en témoignait l'obligation qui incombait aux Caisses d'épargne. En raison notamment de leur monopole, avec La Poste, quant à la distribution du Livret A, elles devaient obligatoirement consacrer une partie de leur résultat net comptable à des missions d'intérêt général dont l'exclusion bancaire faisait partie³⁸⁶. La loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 généralisant la distribution du Livret A à l'ensemble des réseaux bancaires, a remis en cause cette conception puisque l'obligation faite aux Caisses d'épargne a disparu³⁸⁷. S'y est substituée une charte d'accessibilité bancaire non contraignante et se concentrant sur l'effectivité du droit au compte qui s'applique à l'ensemble des établissements³⁸⁸.

³⁸⁶ Loi n° 99-532 relative au statut des Caisses d'épargne. Parcours Confiance est une illustration de cette obligation en matière d'exclusion bancaire.

³⁸⁷ Les missions d'intérêt général dont la lutte contre l'exclusion bancaire ne sont plus une obligation pour les Caisses d'épargne mais sont réalisées à présent dans le cadre de leurs actions de responsabilité sociétale en cohérence avec leurs orientations commerciales et financières (articles 147 et 148 de la loi n° 2008-776).

³⁸⁸ Article 145 de la loi n° 2008-776.

Au niveau européen, la spécificité des produits financiers a été reconnue par le biais des Services d'intérêt économique général (SIEG)³⁸⁹. Dans ce cadre, les États sont autorisés à subventionner le ou les acteurs économiques en charge de la distribution de ces services économiques répondant à une mission d'intérêt général sans que cela ne soit considéré comme faussant la concurrence. En matière bancaire, c'est le maintien physique d'un opérateur financier sur l'ensemble du territoire afin d'assurer l'accès à un service bancaire de base à l'ensemble de la population qui a été reconnu comme SIEG dans les cas britannique et suédois (encadré 53).

Encadré 53 : Services bancaires et services d'intérêt économique général

Les gouvernements britannique et suédois ont été autorisés à subventionner l'opérateur postal pour l'accomplissement de cette mission (Larcher, 2003 ; Tasqué, 2005). Dans ces deux pays, l'opérateur postal (Royal Mail et Posten AB) a offert une double possibilité aux personnes pour lesquels il était le dernier établissement financier présent à proximité : soit accéder aux services bancaires de base postaux, soit accéder aux produits d'autres réseaux bancaires, l'opérateur postal assurant alors l'activité de front office. En contrepartie de la mise à disposition et du maintien de leurs agences – en zone rurale notamment –, les deux opérateurs postaux reçoivent un dédommagement de la part des banques partenaires et une subvention publique destinée à compenser les coûts induits non couverts par ces partenariats.

S'appuyer sur l'opérateur postal pour assurer une proximité physique semble résoudre la difficulté qu'aurait un établissement dédié à établir un tel réseau d'agences et permet de lutter contre la dimension spatiale de l'exclusion bancaire. Il faut toutefois pondérer ce constat en raison du coût de fonctionnement de cette réponse. Ainsi, le ministère du Travail et des retraites britannique qui subventionne l'opération, envisage d'y mettre fin dans la mesure où le compte de base proposé par l'opérateur postal est cent fois plus coûteux qu'un compte traditionnel (Camdessus, 2007).

Parallèlement, utiliser cet établissement peut permettre d'assurer une péréquation plus large que ne le ferait une « banque des pauvres » tout en en réduisant le caractère stigmatisant. Toutefois, s'il est réduit, il n'est pas supprimé. Dans ce cadre être client de l'opérateur postal resterait connoté négativement dans la mesure où ceux qui auront plus de ressources pourront accéder à d'autres banques et ne conserver leur contact avec les agences postales que pour les activités de *front office*. De même, dans la situation française, une telle évolution marquerait une régression pour la Banque Postale. Alors qu'elle est aujourd'hui un établissement bancaire à part entière, lui imposer une telle mission, comme cela semble être le projet, limiterait son développement potentiel au regard de ses concurrents. Une telle solution est plus pertinente au Royaume-Uni et en Suède car l'opérateur postal ne jouait pas le même rôle que son homologue français.

Enfin, la principale limite d'une telle réponse est de ne cibler que la question des difficultés d'accès sans considérer l'amélioration de la qualité du copilotage. Elle conduit même à perdre l'effet d'apprentissage que pouvaient apporter les expérimentations précédentes. Reposant uniquement sur un financement public, cette réponse supprime toute incitation pour les établissements bancaires à modifier leurs pratiques dans une direction plus inclusive. Un système financier véritablement inclusif ne peut donc être atteint d'une telle manière.

³⁸⁹ Pour plus de détails sur les SIEG voir : http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=fr&type_doc=COMfinal&an_doc=2002&nu_doc=636

B. Prendre en compte l'efficacité économique et sociale d'un système bancaire plus inclusif

S'il est tentant de confier une mission d'intérêt général à un ou plusieurs établissements et de la subventionner, c'est parce qu'une inclusion bancaire plus large et de meilleure qualité est considérée uniquement comme un coût. Ce présupposé n'est pourtant pas vérifié.

1. La viabilité économique des expérimentations mises en œuvre

Développer une prestation de services bancaires personnalisée, accessible, et pouvant s'inscrire dans la durée est plus coûteux que d'évaluer un client à l'aide d'une grille de *scoring*. Pourtant, cette démarche peut se révéler rentable. Ce n'est pas du bénéfice d'image dont nous voulons traiter ici. Bien que devant être pris en compte, il tient davantage à l'efficacité de la politique de communication qu'à l'investissement réel pour répondre aux besoins des personnes en difficulté. Le type de rentabilité qui nous intéresse, est celui produit par le dispositif du point de vue de l'activité bancaire de l'établissement. Extrêmement peu d'informations sont disponibles sur cette question. Cela s'explique sans doute par la discrétion des établissements craignant de perdre le bénéfice d'image obtenu en révélant que l'opération s'avère parfois finalement rentable. Mais cela tient probablement également au caractère inapproprié du mode de mesure utilisé.

À l'instar de la prestation de services bancaires dont la rentabilité est considérée au travers de la consommation bancaire globale du client, la rentabilité de ces expérimentations doit intégrer leurs effets directs et indirects. Si l'on s'intéresse aux Points Passerelle du Crédit Agricole Nord-Est, seul dispositif pour lequel ce type d'informations est – partiellement – disponible, Pierrette Crosemarie (2007, p. II-67) indique que les prêts octroyés ne dégagent pas de rentabilité immédiate en raison des coûts d'accompagnement. En revanche, elle souligne – sans entrer dans le détail – que l'action globale de ces structures dégage des formes de rentabilité indirecte. Les informations que nous avons recueillies lors de nos propres entretiens concordent avec ce constat³⁹⁰. **Cette rentabilité n'est sans doute pas d'un niveau suffisant pour supplanter la prestation de services bancaires telle qu'elle se développe au sein des agences des différents réseaux bancaires, néanmoins elle est suffisante pour que les coûts élevés de ces dispositifs soient couverts**³⁹¹.

Leur rentabilité indirecte s'explique de différentes manières (Monnier, 2005). Tout d'abord, leur action produit une diminution des créances irrécouvrables et des pertes potentielles ainsi qu'une baisse des frais de justice et de suivi des contentieux. Ensuite, elle permet de resolvabiliser les clients et ainsi de favoriser le développement de la relation commerciale. Parallèlement, elle provoque un apprentissage pour l'établissement qui peut améliorer les modalités de mise en œuvre de la prestation de services bancaires. Enfin, elle améliore l'image de la banque que ce soit de manière externe (vis-à-vis des clients potentiels) ou interne (vis-à-vis des sociétaires et salariés).

Ces différents effets positifs étaient insoupçonnés lorsque les Points Passerelle ont été mis en œuvre. Ils se sont révélés progressivement parce que ce dispositif était pensé

³⁹⁰ Nous ne disposons pas de chiffres précis tant l'établissement craint de communiquer sur cet aspect et d'être accusé d'avoir agi dans un but mercantile. Une telle accusation serait inepte dans la mesure où la rentabilité d'une expérimentation bénéfique aux clients en assure la pérennité. En revanche, communiquer sur la rentabilité de la démarche peut faire perdre le bénéfice d'image qu'un établissement retire d'une telle action et, par ricochet en réduire la rentabilité...

³⁹¹ Le coût moyen d'un Point Passerelle était en 2002 de 150 000 euros par an (Gloukoviezoff & Guérin, 2002a).

comme un élément à part entière de la stratégie de l'établissement. La pertinence de cette démarche qui place en son cœur la qualité du copilotage, peut d'ailleurs être validée par l'actuelle généralisation des Points Passerelle à l'ensemble des caisses régionales. Cependant, si ce dispositif est pertinent d'un point de vue strictement économique pour l'établissement, cela ne suffit pas à en assurer la diffusion et à accroître le caractère inclusif du secteur bancaire. Pour atteindre ces objectifs, il faut parvenir à répondre à deux questions :

1. Dans un secteur concurrentiel comme le secteur bancaire, comment permettre le développement de ces pratiques appropriées sans que cela ne pénalise au moins à court terme ceux qui en sont à l'origine ?
2. Comment faire pour que ces pratiques d'exception, au sens où elles dérogent à la norme, soient aussi aisément accessibles que celles moins appropriées, et deviennent à terme des pratiques de droit commun ?

La réponse est unique : intervenir sur le mode de régulation du secteur bancaire de manière à inciter les établissements à développer de telles démarches et à les intégrer véritablement à leur fonctionnement.

2. Pourquoi est-il légitime d'agir sur le mode de régulation du secteur bancaire ?

Favoriser l'inclusion bancaire ne peut reposer sur un « filet de sécurité », elle suppose son intégration en tant que finalité par l'ensemble des acteurs du secteur bancaire. Pour cela, il faut agir sur la régulation du secteur et non se reposer sur la seule volonté individuelle des établissements financiers comme le constatent Carbo *et al.* (2005) : « *A private sector approach alone does not appear capable of delivering all of the sustained and longer-term benefits targeted* » (p. 119). Mais réguler le secteur bancaire avec une finalité apparaissant comme sociale ne va pas de soi. Nombreux sont ceux qui à la suite de Milton Friedman (1962), estiment que la seule responsabilité sociale des entreprises est de faire des profits (encadré 54). Cette dichotomie est pourtant moins solide qu'il n'y paraît.

Encadré 54 : Lutte contre l'exclusion bancaire et responsabilité sociale des entreprises

Lier lutte contre l'exclusion bancaire et responsabilité sociale des entreprises³⁹² est une possibilité tentante. Elle demande toutefois quelques précisions. À l'inverse de l'affirmation de Friedman, nous avons montré en étudiant les causes et conséquences de l'exclusion bancaire que les établissements de crédit avaient une responsabilité allant bien au-delà de leur rentabilité en raison de la nature particulière des produits bancaires. En faisant commerce d'un élément essentiel du lien social, ils sont de fait dépositaires de cette responsabilité. Toutefois, c'est une chose de leur reconnaître cette responsabilité, c'en est une autre de la croire suffisante pour qu'ils l'assument. Il convient donc de distinguer « responsabilité sociale » en tant que constat du rôle des établissements de crédit dans le fonctionnement de la société, et la « responsabilité sociale » en tant qu'outil pour voir ce rôle satisfait de manière appropriée. À l'instar du constat établi par Robert Reich (2008) sur les rapports entre capitalisme et démocratie, il nous semble qu'attendre de l'action individuelle des établissements bancaires que soient résolus des problèmes sociétaux est une chimère. Confrontés à des exigences de rentabilité et à une concurrence croissante, ces établissements n'ont aucun intérêt à agir de manière responsable à moins que cela n'ait une traduction dans leurs résultats de court terme. Cela ne revient pas à nier l'existence et l'utilité de démarches individuelles comme celles des Points Passerelles du Crédit Agricole (le

statut coopératif est d'ailleurs un élément favorisant l'adoption de telles pratiques). Elles sont même rigoureusement indispensables. Cependant, elles sont notoirement insuffisantes pour faire évoluer les pratiques de l'ensemble d'un secteur. C'est pourtant absolument inévitable pour véritablement lutter contre l'exclusion bancaire. Pour assumer leur responsabilité sociale au regard de l'inclusion bancaire, les établissements doivent intervenir au cœur de leur métier. Cela les rend potentiellement moins compétitifs à court terme ou moins attractifs pour des clients et des investisseurs que leurs concurrents qui n'assument pas cette responsabilité. Ainsi, un établissement qui proposerait des crédits à des taux plus élevés que les autres au motif qu'il développe une politique tarifaire mesurée en cas d'incident pour les clients en difficultés, risque fort de voir ses clients solvables s'adresser à la concurrence. De plus, les établissements bancaires ne sont pas légitimes (ni compétents) pour décider d'arbitrages qui engagent la société dans son ensemble (Reich, 2008). C'est par le processus démocratique, aussi imparfait soit-il, que les priorités collectives peuvent être décidées comme par exemple arbitrer entre accès au crédit et surendettement. La responsabilité sociale des entreprises comme seule réponse à l'exclusion bancaire s'inscrit donc dans le cadre des réflexions selon lesquelles il faut laisser le marché fonctionner librement ce qui, comme nous l'avons vu au cours de la section précédente, est source d'exclusion bancaire.

La régulation c'est-à-dire l'ensemble des règles qui encadrent les pratiques des acteurs, se justifie à la fois sur le plan de l'efficacité économique (son coût est inférieur au coût des imperfections qu'elle supprime ou réduit), mais également sur d'autres bases, notamment celle de défense de valeurs jugées essentielles³⁹³ ou bien de justice sociale³⁹⁴ (Cartwright, 2004)³⁹⁵. Bien qu'ils puissent s'opposer, ces différents motifs sont généralement articulés. Les liens étroits qu'entretiennent les motifs d'efficacité économique et de justice sociale s'expliquent par le processus de financiarisation qui donne un rôle essentiel aux produits bancaires dans le maintien de la cohésion sociale et la reproduction de la société. Dès lors, ces produits ne peuvent être considérés et régulés comme des marchandises comme les autres. Ainsi, prévenir le risque systémique n'est pas seulement souhaitable économiquement mais également socialement.

D'un point de vue économique, la régulation permet l'existence du « marché » bancaire en favorisant l'établissement de la confiance entre les consommateurs et les établissements de crédit et, en complément, en limitant les éventuelles conséquences de pratiques inappropriées. Ainsi, les règles de certification, d'obligation d'information, et l'ensemble des modalités de protection des consommateurs les rassurent et les incitent à entrer en relation avec les établissements. Dans le même temps, les règles prudentielles (comme le ratio Mc Donough) et celles portant sur l'encadrement des frais bancaires en cas d'incident, du taux d'intérêt, ou sur le traitement des situations de surendettement ? évitent les conséquences qui pourraient compromettre cette confiance et conduire à la disparition du « marché » (Cartwright, 2004).

³⁹³ Cartwright fait ici écho à de la hiérarchie de valeurs (Aglietta & Orélan, 2002) qui contribue à la cohésion sociale (Partie I).

³⁹⁴ Cartwright (2004) donne l'exemple du taux de l'usure qui empêche les prêteurs de pratiquer des taux d'intérêt qui excèdent un certain niveau au nom des coûts sociaux que cela entraînerait quand bien même ce niveau se justifie au regard du risque anticipé.

³⁹⁵ Cartwright (2004) indique que la régulation peut se justifier pour au nom du paternalisme, de la justice distributive et des valeurs de la communauté. Si cette typologie nous paraît pertinente, elle semble pouvoir être articulée d'une autre manière, ce que nous faisons ci-dessus.

À l'instar de ce que nous avons démontré au cours de la première partie de cette thèse, Thomas Wilhelmsson (2003) et Peter Cartwright (2004)³⁹⁶, considérant les produits bancaires comme « *to be necessary for a "decent life" in a modern society* » (Cartwright, 2004, p. 214), expliquent que ces produits « *can be treated as social rights in same way that services provided by the "traditional" public utilities are* » (Wilhelmsson, 2003, p. 155). À cette prise en compte au niveau individuel de la nécessité sociale d'accéder de manière appropriée aux produits bancaires doit être ajoutée celle au niveau collectif en raison de l'influence du processus de financiarisation sur les modes de production et de reproduction des sociétés. Ces conséquences expliquent d'ailleurs que le secteur bancaire a été et est toujours un outil majeur pour l'État. Les produits financiers « *have always had close ties and complex interdependent interest with government regimes and a broad interpretation would see them as quasi-governmental agencies* » (Burton *et al.*, 2004, p. 4). Plus précisément, ces liens étroits permettent de justifier d'au moins deux manières l'imposition d'une telle régulation.

La première est qu'en rendant les produits financiers socialement incontournables, les décisions des pouvoirs publics ont offert aux prestataires une source extraordinaire de profits en raison de la nécessité pour l'ensemble de la population d'y recourir. Dans le même temps, cette contrainte est source de difficultés sociales pour ceux qui ne parviennent pas à satisfaire aux critères des établissements financiers. En dépit des limites analytiques de ce concept³⁹⁷, l'exclusion bancaire peut alors être considérée comme une « externalité négative » qui découle de la nature spécifique des produits bancaires, des caractéristiques de la prestation, et du mode de régulation du secteur bancaire. Bénéficiant d'un côté de la spécificité de ces produits pour alimenter leurs profits et participant de l'autre aux difficultés d'une partie de leur clientèle par les règles et normes d'accès et d'usage qu'ils édictent, il paraît équitable et souhaitable que les établissements financiers supportent en retour une partie des effets socialement néfastes provoqués par leur activité.

La seconde manière de justifier l'imposition d'un mode de régulation qui intègre largement la problématique de l'exclusion bancaire, tient selon Cartwright (2004) à la garantie publique implicite dont bénéficient les établissements financiers. À condition qu'ils aient atteint une taille suffisante³⁹⁸, les établissements financiers en grande difficulté sont assurés (ou presque) que les autorités publiques interviendront pour leur éviter la faillite afin d'éviter la contagion systémique. Pour Cartwright, les établissements financiers bénéficient d'une garantie sociale³⁹⁹ (socialisation des pertes) dont la contrepartie légitime est l'imposition d'obligations sociales par le biais de la régulation.

³⁹⁶ Pour eux, des services répondant à un besoin de base pour leurs utilisateurs, n'ayant pas d'alternatives raisonnables, fournis par un nombre limité de prestataires, et basés sur une relation de long terme doivent faire l'objet d'une régulation spécifique.

³⁹⁷ Nous faisons référence ici au concept d'externalité dont la diffusion est aujourd'hui large tant dans la littérature académique que non académique sans pour autant en analyser les différentes implications conceptuelles. Néanmoins concernant les limites liées à son utilisation : voir notamment Gadrey (2004) qui identifie comme limites la difficulté à monétariser nombre d'externalités et la distinction entre ce qui est ou non un résultat intentionnel de l'activité des prestataires.

³⁹⁸ C'est le cas des établissements financiers français mais aux États-Unis, l'existence de nombreuses très petites banques implique de considérer leur taille.

³⁹⁹ La réponse récente apportée par l'État Britannique aux difficultés de la banque Northern Rock, de la Réserve fédérale américaine à celle de la banque d'investissement Bear Stearns et l'intervention du Trésor américain nationalisant les agences Freddy Mac et Fanny Mae en sont l'illustration. Cette intervention n'est pas systématique. Elle se justifie par la nécessité d'éviter une crise systémique comme en témoigne l'absence d'intervention pour la banque Lehman Brother, le secrétaire au Trésor américain l'ayant justifié par l'absence de risque.

Il est ainsi possible de légitimer la mise en œuvre d'une régulation tenant véritablement compte de la problématique de l'exclusion bancaire à la fois sur le plan de l'efficacité économique et sur celui de la justice sociale. Ce constat est cohérent avec les enseignements de la première partie montrant que l'application croissante d'une logique marchande à la régulation du secteur bancaire depuis le milieu des années 1980 s'est traduite par le développement des difficultés sociales pour une partie de la population. Néanmoins, si l'on considère comme acquis la nécessité d'intégrer davantage des principes politiques au sein du mode de régulation, il reste à en définir les modalités possibles.

C. Les enjeux d'un modèle de régulation « solidaire »

Pour éviter que l'application d'une régulation essentiellement marchande ne se révèle nuisible à l'inclusion de chacun et à la cohésion sociale, la prise en compte des enjeux politiques est une nécessité. Toutefois, les modalités de cette évolution qui devrait intégrer les enseignements des expérimentations précédemment présentées, restent encore largement à définir. Si les exemples de régulation tenant compte de cette problématique ne sont pas légion, il en existe pourtant quelques uns permettant de tracer les lignes de ce que pourrait être un mode de régulation bancaire « solidaire » et donc inclusif.

1. Les précédents en matière de régulation

En matière de régulation bancaire inclusive, il n'existe pas d'exemples qui parviennent à prendre en compte efficacement les différents éléments clefs de la qualité du copilotage de la prestation de services bancaires. En revanche, deux exemples méritent d'être considérés dans la mesure où ils parviennent à agir de manière pertinente au moins sur une partie d'entre eux.

Le premier exemple est donné par le *Community Reinvestment Act* (CRA) aux États-Unis. Datant de 1977 et fréquemment modifié depuis (notamment en 1995 et 2002), il incite les établissements financiers à satisfaire les besoins de crédit des différentes communautés présentes sur leur terrain d'intervention sans discrimination. Cet effet incitatif est obtenu par l'évaluation des pratiques des établissements et, en cas d'infraction, par l'obligation qui leur est faite d'apporter la preuve du bien-fondé de leur politique commerciale. D'une part, ils subissent le coût d'une telle démonstration, mais également le risque de sanctions s'ils n'y parviennent pas (refus de l'autorisation d'ouverture de nouvelles agences, de fusion, ou perte de l'accès au refinancement à court terme auprès de la Banque fédérale américaine). Bien qu'imparfaite (encadré 55), cette loi a obligé ces établissements à trouver les moyens de prêter de manière rentable à des communautés qu'ils estimaient non solvables ou trop risquées afin d'éviter ces coûts et sanctions.

Encadré 55 : Crise des *subprimes* et accès au crédit des ménages aux ressources modestes

La crise des *subprimes* qui se développe actuellement aux États-Unis, peut conduire à un certain scepticisme quant à la pertinence d'un exemple de régulation du crédit provenant de ce pays. En effet, cette crise n'est-elle pas liée au développement de l'accès au crédit immobilier de ménages aux revenus faibles ou modérés ? Si c'est effectivement le développement de cet accès qui est en cause, il n'invalide pas pour autant l'intérêt du CRA. Comme nous l'avons montré précédemment⁴⁰⁰, outre la faillite de l'analyse du risque, le problème tient à la déresponsabilisation des prêteurs en large partie causée par la titrisation. Ces modalités techniques ne sont en rien le résultat du CRA, bien au contraire. Tout d'abord, il faut souligner que plus de 77 % des crédits immobiliers ne sont

pas octroyés dans le cadre du CRA. De plus, ce chiffre passe à plus de 90 % lorsque l'on se concentre sur les crédits subprimes. Enfin, si l'on s'intéresse aux prêts subprimes en défaut de paiement, il apparaît que cette probabilité est bien moindre lorsque les prêts sont accordés dans le cadre des obligations imposées par le CRA que lorsqu'ils ne le sont pas (Traiger & Hinckley LLP, 2008). Le CRA, en dépit de ses lacunes (la qualité de l'évaluation des établissements et l'efficacité des incitations pourraient être renforcées), semble donc jouer un rôle positif en limitant les prises de risque de la part des prêteurs et en améliorant la qualité des prêts proposés. Cela tient, d'une part, à un mode d'évaluation plus personnalisé permis par la proximité et une approche partenariale avec des banques locales, et, d'autre part, aux caractéristiques des prêts dont le niveau des frais et des taux pratiqués est bien moindre que ceux des prêts non-CRA. La qualité de ces prêts se traduit d'ailleurs par le fait qu'ils avaient deux fois plus de chances que les autres prêts d'être conservés par le prêteur dans son portefeuille, en assumant donc les conséquences. Finalement, ce que l'on peut reprocher au CRA, c'est sans doute son caractère insuffisamment étendu et contraignant pour limiter les dérives observées. La crise des *subprimes* est donc une crise liée à l'insuffisante efficacité de la régulation bancaire.

Pour se conformer à cette obligation, ces établissements se sont appuyés sur les banques locales ayant une meilleure connaissance des clients potentiels. Grâce à ces partenariats qui font écho à ceux mis en place dans le cadre des expérimentations précédemment présentées (notamment celles des microcrédits personnels), ces établissements sont parvenus à mieux connaître cette clientèle et les moyens adaptés pour la servir, au point qu'une partie d'entre elle est devenue une clientèle normale.

Si l'efficacité du CRA est en débat quant à la rentabilité de cette réglementation pour les établissements financiers, en matière d'accès au crédit les résultats sont incontestables. Ainsi, la *Fannie Mae Foundation* a établi un indice (*Metropolitan Statistical Index (MSI)*) qui établit le rapport entre la part des prêts accordés aux membres d'un groupe susceptible d'être l'objet de mesures discriminatoires et la part que ce groupe représente dans la clientèle potentielle totale de la banque. En 1999, cet indice était de 1,18 pour les banques avec les accords CRA et seulement de 0,72 pour les banques sans accords CRA (Crédit Municipal de Paris, 2004). Toutefois, si la mise en œuvre de ces partenariats s'est traduite indirectement par une amélioration de la qualité du copilotage, la principale limite du CRA est qu'il n'intègre pas dans son évaluation des établissements financiers, les conséquences négatives d'un accès inapproprié.

De ce point de vue, le second exemple issu de la réglementation belge offre une perspective intéressante. Ne ciblant plus les difficultés d'accès mais celle d'usage, il a été prévu un fonds de traitement du surendettement⁴⁰¹ afin de financer le coût des procédures de règlement collectif de dettes – l'équivalent de la procédure française de surendettement. Ce fonds couvre notamment le paiement du solde des honoraires, émoluments et frais des médiateurs de dettes quand le débiteur n'a pas les moyens de les assurer. Il intervient donc de manière automatique en cas de remise totale de dettes et est soumis à l'appréciation du juge en cas de remise partielle. Mais l'originalité de ce fonds est qu'il est alimenté par les prêteurs au prorata de leur alimentation de la procédure de surendettement. Ainsi, plus un prêteur octroi un crédit inadapté, plus, il est tenu d'alimenter ce fonds prenant en charge une partie des coûts liés au surendettement.

⁴⁰¹ Arrêté du 9 août 2002 en application de la loi du 5 juillet 1998.

L'intérêt d'une telle démarche est qu'elle conduit les établissements financiers à devoir assumer une partie du coût du traitement du surendettement – à défaut de leur faire supporter une partie du coût des différentes conséquences économiques et sociales engendré par ces situations. Cette incitation peut potentiellement conduire ces établissements à améliorer leurs pratiques et ainsi à limiter le risque de surendettement. Un même mécanisme incitatif avait été prévu dans le cadre du service bancaire de base mais n'a finalement pas vu le jour (encadré 56).

Encadré 56 : Service bancaire de base belge et incitation des établissements de crédit

L'article 5 de la loi du 24 mars 2003 prévoyait la création d'un fonds de compensation ayant pour finalité de dédommager les établissements gérant un nombre de comptes bancaires de base proportionnellement supérieur à leur importance économique sur le marché belge. Ce fonds n'a toujours pas été mis en œuvre faute de décret d'application. Toutefois, tel qu'il était pensé à l'origine, il devait permettre d'assurer une solidarité financière entre les professionnels dans le cadre de la lutte contre les difficultés d'accès, dans la mesure où il devait être alimenté par l'ensemble des professionnels. Ceux-ci se voyaient de plus contraints d'informer la Banque Nationale de Belgique du nombre de comptes ouverts dans le cadre de cette procédure. Cette volonté de transparence s'est vue renforcée par la loi du 1er avril 2007 obligeant les banques à transmettre chaque année au « Service de médiation banques »⁴⁰² des informations sur le nombre de comptes ouverts, le nombre de refus et de résiliations ainsi que leur motivation. L'idée était donc d'assurer l'efficacité de la solidarité interbancaire par l'évaluation permise grâce aux informations remontées par les établissements eux-mêmes. Faute de décret d'application concernant l'article 5, d'une part, ce fonds de compensation n'est toujours pas mis en œuvre mais d'autre part, l'information portant sur le nombre de comptes ouverts dans le cadre de cette procédure est inexistante, cette obligation étant incluse dans cet article. Concernant les comptes clôturés et refusés, les informations sont quant à elles extrêmement peu fiables (Disneur et al., 2006).

Que ce soit dans le cas des États-Unis ou de la Belgique et en dépit de leurs lacunes respectives, la base de la régulation mise en œuvre repose dans les deux cas sur le lien établi entre évaluation et incitation/sanction afin de corriger les insuffisances de la régulation marchande. Un enseignement complémentaire est que pour être véritablement efficace, une telle démarche doit également porter à la fois sur la question de l'accès aux produits financiers (à l'instar du CRA) et sur celle des difficultés d'usage (à l'instar de l'exemple belge). Leur prise en compte simultanée est indispensable pour éviter que la focalisation sur l'une se fasse au détriment de l'autre.

2. Les contours d'une inclusion bancaire à la française

Lutter efficacement contre l'exclusion bancaire ne peut reposer sur des pratiques d'exception aussi efficaces soient-elles. C'est par des réponses de « droit commun » assurant qualité du copilotage et large accessibilité qu'une société financièrement inclusive peut-être atteinte. Mais pour cela, il faut parvenir à neutraliser les effets de la contrainte de rentabilité.

Seul le mode de régulation du secteur bancaire peut le permettre sans remettre en cause les effets positifs de la concurrence que se livrent les établissements de crédit comme le soulignent Carbo *et al.* (2005, p. 118) : « *In order to solve such problems, a more "co-operative model" is needed. Such a model may also require in some instances state mediation at the very least and strong state direction at the other extreme. This is an*

area where the savings banks and other organisations who operate supra-bank "umbrella organisations" might be a good way forward » (Carbo et al., 2005, p. 118). Les contours d'un modèle de régulation « coopératif » ou « solidaire » (dans le sens où la responsabilité de l'inclusion bancaire est partagée par l'ensemble du secteur bancaire (Encadré 57)) applicable au secteur bancaire français, ont déjà largement été dessinés par l'analyse des expériences précédentes.

Encadré 57 : Régulation « solidaire » et principe de réciprocité polanyien

À partir de l'analyse des travaux de Polanyi (1975, 1984) réalisée par Servet (2008), il est possible de donner plus de sens à ce que nous entendons par « solidaire ». Polanyi distingue trois principes d'intégration économique qui réunissent à la fois « *un mécanisme d'affectation des ressources et l'exercice d'une capacité de gestion déterminée par l'appropriation des biens* » (Servet, 2008, p. 6) : la redistribution, le marché et la réciprocité. Le principe de redistribution fait primer l'intérêt collectif sur le reste. La production et la circulation des richesses sont organisées selon une logique de centricité qui les voit converger vers le centre puis en repartir. La protection découle du principe de redistribution. Le principe de marché fait primer l'intérêt individuel en niant l'existence d'un tout social qui soit plus que la somme des parties. Il n'y a pas de solidarité mais une interdépendance mécanique des intérêts. La logique qui anime la production des richesses et leur circulation est l'équivalence des transactions fondées sur la logique de l'intérêt. Le principe de réciprocité se fonde sur la reconnaissance de la complémentarité d'éléments distincts et s'inscrit volontairement dans une totalité pensée comme telle (Servet, 2008). La production et la circulation des richesses sont animées par la logique de la symétrie qui ne se résume ni à la protection propre au principe de redistribution, ni à un calcul mathématique d'équivalence, ni même à la simple générosité. « *Selon le principe de réciprocité, chacun s'acquitte selon ses capacités : « Lorsque la réciprocité est la forme d'intégration, les équivalences déterminent la quantité qui est "appropriée" par rapport à la partie qui occupe une place symétrique* » (Polanyi, 1975, p. 259) » (Servet, 2008, p. 18). Le principe de réciprocité suppose donc que les échanges interindividuels intègrent de manière consciente l'intérêt collectif et le souci d'autrui. Il est donc la reconnaissance et la traduction des droits et obligations d'un groupe faisant totalité. Il est l'expression de la solidarité de ses membres et va dès lors au-delà de leur seule protection. Néanmoins, il faut souligner que ces trois principes ne se substituent pas les uns aux autres mais s'articulent, l'un dominant les autres. Ainsi, privilégier le principe de réciprocité ne suppose pas la disparition de l'échange marchand ou de la redistribution. Bien au contraire : « *la réciprocité gagne beaucoup en efficacité du fait qu'elle peut utiliser la redistribution ainsi que l'échange comme méthodes subordonnées* » (Polanyi, 1975, p. 247, cité par Servet, 2008, p. 18). Cela implique néanmoins la domination du principe de réciprocité sur les deux autres. En ce sens, le modèle coopératif de Carbo et al. (2005) tout comme le modèle de régulation solidaire que nous proposons, sont animés par le principe de réciprocité polanyien.

Les principes d'une régulation « solidaire » se retrouvent dans les propositions formulées par Michel Camdessus (2007) à l'occasion de la généralisation du Livret A à l'ensemble des établissements bancaires. Il propose en effet une liste de critères d'évaluation⁴⁰³ pour lesquels les établissements financiers s'engageraient à atteindre des

⁴⁰³ Ces critères portent sur l'accessibilité bancaire (conditions d'accueil comme le nombre d'agences en zones urbaines sensibles ou rurales, et prix et accessibilité des services d'entrée de gamme), l'accessibilité financière (prêts aux logements sociaux, aux profils d'emprunteurs atypiques et les expérimentations de microcrédit), et sur les démarches d'accompagnement social et d'éducation financière.

objectifs chiffrés précis. Leur réalisation serait vérifiée par un Observatoire de l'épargne réglementée placé auprès de la Banque de France ayant la possibilité de « *formuler des recommandations pour mettre en place une éventuelle péréquation financière entre les établissements bancaires, s'il s'avérait qu'à la fin d'une période de transition, une banque participe beaucoup plus que les autres à la mission de bancarisation* » (Camdessus, 2007, p. 73). Ces propositions reprennent le principe de *pay or play* énoncé par Gérard Larcher (1998-1999) selon lequel les établissements sont évalués selon des critères d'inclusion bancaire et ceux mal notés doivent dédommager ceux bien notés⁴⁰⁴. Ce principe permet de tirer partie des qualités spécifiques des différents établissements – chacun restant libre de payer ou d'agir – tout en s'assurant que l'inclusion bancaire ne soit seulement de la responsabilité de quelques uns.

Une régulation « solidaire » mettant en œuvre ces principes délivrerait autant que possible l'objectif d'inclusion bancaire de la contrainte de rentabilité : **en faisant supporter le coût de cet objectif à l'ensemble des acteurs du secteur bancaire, elle rend en principe financièrement inefficace l'adoption de pratiques sources d'exclusion bancaire**. Ce n'est pas cette voie qui a été retenue par la loi de modernisation de l'économie votée le 4 août 2008⁴⁰⁵.

Si elle crée bien un observatoire de l'épargne réglementée, cette loi limite son champ d'investigation à l'accessibilité bancaire assimilée au droit au compte. Quant aux éventuelles incitations qui auraient pu être imposées aux établissements de crédit, elles se limitent à une nouvelle charte sans contrepartie et à la reconnaissance d'une mission d'intérêt général pour la Banque Postale mais ne portant que sur le Livret A dont nous avons vu qu'il ne permettait pas une inclusion bancaire d'une qualité minimale. Si la prévision est un exercice délicat, les différents précédents laissent penser que l'efficacité d'une telle réforme sur la qualité du copilotage et donc à terme sur l'inclusion bancaire sera extrêmement limitée voire nulle.

Pourtant, à condition que les critères d'évaluation retenus prennent en compte simultanément les difficultés bancaires d'accès et d'usage et que les compensations financières définies soient d'un montant produisant véritablement un effet incitatif, le mode de régulation « solidaire » peut trouver au sein du secteur bancaire français un certain nombre d'éléments permettant d'en favoriser l'efficacité.

Ces facteurs positifs tiennent tout d'abord à l'existence d'un cadre réglementaire prenant déjà en compte la problématique de l'inclusion bancaire⁴⁰⁶. Bien que faillibles⁴⁰⁷, ces éléments offrent des bases à la mise en œuvre d'une telle évolution, mise en œuvre facilitée en principe par l'existence d'une instance de concertation propre au secteur financier (Conseil Consultatif du Secteur Financier). Ensuite, les différentes expérimentations menées dans le cadre du Fonds de Cohésion Sociale mais également en-dehors comme les Points Passerelle et Parcours Confiance, sont des instruments favorisant potentiellement l'adaptabilité des réponses apportées au défi de l'exclusion bancaire à condition qu'elles soient intégrées comme des sources d'apprentissage par les différentes parties prenantes. Elles permettent notamment d'explorer de nouvelles manières d'assurer la qualité du

⁴⁰⁴ Une proposition similaire se retrouve également chez Servet dans un article publié dans le *Monde de l'Économie* le 28 novembre 2000 et intitulé « Réformer les institutions de microfinance ? Oui, mais sans entraver leur développement ».

⁴⁰⁵ Loi n°2008-776.

⁴⁰⁶ Droit au compte et service bancaire de base, encadrement des frais bancaires, commissions de surendettement, etc.

⁴⁰⁷ Notamment en raison de leur absence quasi-totale de prise en compte de la qualité du copilotage au sein de la relation bancaire.

copilotage pour des publics mal servis aujourd'hui. Enfin et surtout, le secteur bancaire français se caractérise encore par la moindre individualisation des politiques commerciales d'une part, et la variété des statuts et pratiques des établissements de crédit d'autre part.

Ces deux derniers éléments sont absolument essentiels et peuvent être valorisés par un mode de régulation « solidaire ». La moindre individualisation du secteur bancaire correspond à la place encore occupée par la péréquation dans les pratiques tarifaires des établissements financiers. Contrainte notamment par l'existence d'un taux d'usure, la rentabilisation des clients s'est élaborée selon un mode ne liant pas totalement niveau de risque supposé du client et taux pratiqué. Bien sûr des différenciations existent mais elles sont moindres comparées à ce qui se pratique au Royaume-Uni ou aux États-Unis. L'existence de mécanismes de péréquation est aujourd'hui remise en cause (y compris parfois par les associations de défense de consommateurs) car ils seraient vus comme causes d'inefficience du fonctionnement des marchés. C'est pourtant un des moyens qui permet le maintien de tarifs abordables pour ceux dont les difficultés sont les plus grandes. La préexistence de ces mécanismes peut donc être un élément positif pour une régulation « solidaire » à condition d'évaluer précisément quels sont leurs effets⁴⁰⁸.

La coexistence d'établissements de crédit aux statuts variés (une banque postale, des établissements coopératifs, commerciaux ou municipaux, etc.) est l'autre principal élément favorable à la mise en place d'une régulation « solidaire ». Elle permet d'asseoir la réforme non uniquement sur la contrainte mais également sur l'engagement volontaire d'une partie des établissements de crédit. En effet, contrairement aux pays anglo-saxons, la France dispose de banques de détail coopératives ainsi que de la Banque Postale qui sont des acteurs majeurs du secteur. De par leur statut et histoire, leurs pratiques se révèlent plus favorables à l'inclusion bancaire des publics en difficulté que peuvent l'être celles des établissements commerciaux. De ce fait, la mise en œuvre d'une régulation qui fait peser cette finalité sur la rentabilité de l'ensemble des établissements, réaffirme et donne une assise nouvelle au pacte politique qui prévalait de la fin du XIX^e siècle jusqu'au début des années 1980. Elle le ferait dans un sens toutefois moins dirigiste. Par le cadre qu'elle offre au secteur bancaire dans son ensemble, cette régulation « solidaire » doit permettre de valoriser l'inventivité et la réactivité de l'ensemble des parties prenantes au regard des problématiques locales d'exclusion bancaire.

En incitant les établissements bancaires à se faire concurrence également au regard d'objectifs d'inclusion bancaire et donc en les contraignant à concilier finalités économiques et sociales, une telle régulation aurait deux intérêts majeurs. D'une part, **elle consoliderait et renouvellerait les bases d'un « capitalisme coopératif » (Richez-Battesti & Gianfaldoni, 2006) érodées depuis le début des années 1980 par les politiques économiques néolibérales et la croyance en l'efficacité du marché autorégulé.** D'autre part, grâce à la possibilité de s'acquitter financièrement de cette responsabilité, elle tirerait partie de la diversité de pratiques sans contraindre certains établissements – comme certaines banques de détail haut de gamme – à mettre en œuvre une politique d'inclusion bancaire pour laquelle ils n'ont pas les qualités pour être efficaces.

Conclusion chapitre 10

⁴⁰⁸ Nous avons vu qu'aux États-Unis, les emprunteurs à risque élevé subventionnaient les conditions tarifaires avantageuses proposées aux clients à faible risque.

Tenter de répondre au défi de l'exclusion bancaire revient à tracer les contours d'une société financièrement plus inclusive. Pour cela, il faut parvenir à concilier les effets pour l'ensemble de la population de l'intensification de la financiarisation et la nature risquée de la relation bancaire. Une réponse unique paraît donc illusoire. **C'est par l'articulation pertinente de différents éléments ciblant des dimensions particulières de l'exclusion bancaire qu'il est possible d'envisager d'y apporter une réponse adéquate.**

Pour atteindre cet objectif, il est nécessaire de **viser simultanément la prévention des difficultés bancaires d'accès et d'usage et la limitation de leurs conséquences.** Jusqu'à présent les éléments de réponse qui ont été apportés en France n'ont porté principalement que sur la seconde dimension : droit au compte, service bancaire de base, encadrement des frais bancaires en cas d'incident, commissions de surendettement et procédure de rétablissement personnel. Quand bien même, ils seraient exempts de défauts – ce qui n'est pas le cas –, ces éléments ne peuvent qu'être insuffisants puisqu'ils ne ciblent que les symptômes et non la cause du mal. La définition de réponses préventives suppose alors au préalable d'identifier les causes des difficultés bancaires.

Le poids de l'idéologie néolibérale et les outils de l'économie dominante invitent à penser ces difficultés comme le résultat d'imperfection de marché tenant principalement à la qualité de l'information et aux modalités de fixation du prix. Pour que les mécanismes d'ajustement marchand puissent jouer de manière efficiente plusieurs réponses sont proposées : développer l'éducation financière pour accroître la rationalité des décisions des clients, instaurer un fichier positif pour réduire les asymétries d'information ou bien remettre en cause le taux de l'usure qui empêche la fixation d'un prix d'équilibre optimal. À ces réponses qui découlent directement des enseignements de la théorie économique standard s'en ajoutent d'autres qui visent à réduire le coût du risque grâce à la titrisation des crédits octroyés. Mais quelle que soit la pertinence – parfois réelle – de ces réponses, elles pèchent à la fois par la conception de la relation bancaire dont elle découle, et par leur nature strictement technique et marchande laissant ceux n'ayant pas les moyens de respecter les règles du jeu marchand sans aucune alternative. Pour ceux là, étant au-delà des « frontières naturelles du marché », il ne reste que la possibilité insatisfaisante d'un établissement financier public.

Lorsque l'on délaisse l'hypothèse du marché pour adopter notre grille de lecture en termes de relation de services, il apparaît que des voies de réponses crédibles existent. **Le problème n'est plus celui de l'ajustement de l'offre et de la demande rendu difficile par l'existence d'imperfections de marché mais celui de la qualité de la prestation proposée par les prestataires bancaires à leurs clients en difficulté.** De nombreux dispositifs montrent qu'il est possible de proposer un accès bancaire approprié à ces personnes à condition de donner suffisamment de place au copilotage et d'avoir penser un dispositif technique qui vise à la fois la qualité de l'*output* et de l'*outcome*. Les résultats sont probants non seulement du point de vue des clients mais également des prestataires comme le montrent les Points Passerelle du Crédit Agricole qui parviennent aujourd'hui par leurs effets directs et indirects à couvrir leurs coûts.

Cependant, si ces diverses expérimentations démontrent qu'il est possible de servir de manière appropriée cette clientèle, leur rentabilité de court terme reste inférieure à celle des méthodes automatisées adoptées par les établissements de crédit pour répondre à la contrainte de rentabilité. La régulation doit parvenir à desserrer cette contrainte pour favoriser une société financièrement inclusive. Il importe donc de remettre en question la régulation croissante du secteur bancaire selon un principe essentiellement marchand. Plus précisément, **la question posée est celle de la mise en œuvre d'une**

régulation « solidaire » réarticulant les principes d'intégration économique polanyien et subordonnant ceux de marché et de redistribution , à celui de réciprocité .

Déjà largement présente au sein du secteur bancaire la régulation a pour but principal de maintenir la stabilité du système et éviter le risque systémique. Pour cela, elle repose sur l'évaluation des acteurs et les sanctions. Au vue des rares expériences existantes, ce sont les mêmes principes qui doivent être appliqués en matière d'inclusion bancaire. Grâce à des mécanismes d'évaluation et d'incitation basés notamment sur des péréquations financières, il est possible d'internaliser les coûts dits « sociaux » des pratiques sources de difficultés bancaires. **L'objectif est que l'accès approprié de tous aux services bancaires deviennent une finalité qui pèse sur l'ensemble des acteurs bancaires quitte à ce qu'ils se fassent concurrence pour l'atteindre.** Une telle « régulation solidaire » permettrait de concilier finalité économique et politique et consoliderait les bases du « capitalisme coopératif » en permettant de tirer partie des qualités réelles – mais remises en cause – de ces établissements en termes d'inclusion bancaire.

Conclusion de la partie III

Cette dernière partie a donné à voir comment se développaient et s'articulaient les difficultés bancaires d'accès et d'usage. En se basant sur les acquis des deux précédentes, elle a permis de montrer en quoi la rencontre des besoins d'une large partie de la population et les règles et normes d'accès et d'usage fixées par les établissements de crédit, se révélait insatisfaisante. Les besoins spécifiques des clients liés à leurs difficultés structurelles ou conjoncturelles sont en effet difficilement pris en compte par une prestation de services bancaires largement standardisée et automatisée.

D'un côté, ces clients ont particulièrement besoin de produits qui puissent être adaptés à leur situation mais également de conseils afin de parvenir à prendre des décisions qui ne soient pas principalement guidées par un sentiment d'urgence, de honte ou la méconnaissance des produits bancaires. De l'autre, précisément en raison de leur situation et de leurs besoins, ces clients représentent pour l'établissement de crédit un risque et un coût élevé. La prestation proposée réduit donc autant que possible le coûteux copilotage et lui substitue largement un dispositif technique destiné à maintenir la rentabilité de la relation établie. La qualité de l'*output* pour la banque prend alors le pas sur celle de l'*outcome* pour le client.

Le paradoxe de cette structuration de la prestation est qu'elle se justifie par des présupposés quant à la capacité de ses clients à tenir leurs engagements alors qu'elle les conduit précisément à l'adoption de tels comportements. À l'instar des vitres de protection longtemps présentes dans les agences bancaires qui favorisaient l'adoption de comportements agressifs de la part des clients, la dépersonnalisation de la relation et la politique tarifaire se traduit souvent par une mise en retrait du client qui tente de trouver par lui-même des solutions bancaires de court terme à ses difficultés. Cette stratégie est le plus souvent vouée à l'échec d'une part en raison de la complexité des situations et d'autre part en raison de l'absence de produits bancaires adaptés.

Les caractéristiques de la prestation produisent donc un effet aggravant pour la qualité de l'outcome pour le client mais parfois également pour celle de l'output . Les situations de surendettement pour lesquelles les crédits ont été multipliés suite à un accident de la vie sont l'illustration de l'incapacité pour le client et le banquier de trouver une

solution négociée et adaptée aux besoins nouveaux qu'il faut satisfaire. Ces solutions ne sont pas toutes du ressort des établissements bancaires mais en revanche, c'est le cas de l'adaptation des conditions attachées aux crédits déjà souscrits (montant des mensualités, possibilité d'un moratoire, etc.) ou de la proposition de solutions négociées permettant de passer cette période difficile en évitant l'aggravation rapide des difficultés.

S'agissant d'une relation, les responsabilités sont donc partagées. Toutefois, il est question de responsabilité et non de culpabilité : les décisions du client et du banquier doivent être replacées dans leur contexte respectif. C'est d'ailleurs pour cela qu'**il est nécessaire de cibler en priorité les règles et normes bancaires d'accès et d'usage pour éviter que les difficultés bancaires ne viennent aggraver des difficultés professionnelles ou familiales préexistantes**. Les stratégies bancaires de rentabilisation de ces relations et donc de préservation (pour ne pas dire de « maximisation ») de la qualité de l'*output* se font en effet au prix de difficultés plus grandes pour ces clients.

La mauvaise qualité du copilotage issue des choix organisationnels retenus par les établissements de crédit contribue ainsi directement au développement des difficultés d'usage. Elles peuvent n'avoir de conséquences que pour le client comme lorsque les frais bancaires s'accumulent grevant lourdement un budget déjà limité (mauvaise qualité de l'*outcome*), mais elles peuvent également atteindre le prestataire lorsque les crédits ne sont pas remboursés ou que les frais restent impayés (mauvaise qualité de l'*output*). Anticipant ces risques de difficultés d'usage, clients et prestataires mettent en place des stratégies destinées à les protéger autant que possible. Pour les clients, ce sera l'auto-exclusion et pour les professionnels, la mise en œuvre de procédures de sélection directe et indirecte. **Ce sont donc bien les difficultés d'usage qui expliquent les difficultés d'accès**. Il s'agit là d'un des résultats essentiels de cette partie. **Il donne à voir précisément l'homogénéité du processus qui explique aussi bien le surendettement d'une personne que l'absence de compte d'une autre**. Cela valide complètement notre définition du processus d'exclusion bancaire qui fait de l'absence de produits bancaires, de l'accès insuffisant ou du surendettement des manifestations distinctes d'un seul et même phénomène.

Cette situation où une partie de la population est exclue par les prestataires car elle n'est pas suffisamment rentable ou s'exclut d'elle-même parce que ce qui lui est proposé ne lui convient pas pourrait se résumer à un simple problème économique d'ajustement de l'offre et de la demande sur un marché. De ce point de vue les réponses généralement proposées dans les différents rapports portant sur le fonctionnement du secteur bancaire français vont dans ce sens : éducation budgétaire, fichier positif, remise en cause du taux de l'usure, titrisation... Toutes ces réponses tentent de repousser les frontières du marché pour y inclure une part plus large de la population en tenant compte de la contrainte de rentabilité. Mais étendre le marché ne résout pas le problème. Certes, cela apporte une réponse du point de vue des établissements financiers puisque ces différentes propositions – de manière très inégale – sont censées améliorer la qualité de l'*output*. Mais *quid* de la qualité de l'*outcome* ? Que se passe-t-il pour ceux qui, une fois ces frontières repoussées, n'ont toujours pas la possibilité de participer à ce marché parce qu'ils sont toujours considérés comme insuffisamment rentables ?

C'est la limite de ces réponses : **elles apportent une solution – imparfaite – à une partie des consommateurs mais elles ne satisfont en rien l'ensemble des citoyens**. Les produits bancaires jouant un rôle essentiel pour mener une vie sociale normale, il faut trouver le moyen de satisfaire les deux : concilier l'économique et le politique. Jusqu'à présent, ce sont les conséquences de la mauvaise qualité de la prestation de services bancaires qui ont fait l'objet de toutes les attentions. Droit au crédit, service bancaire de

base, commissions de surendettement, etc. sont autant de tentatives pour en limiter les conséquences pour les personnes et la société dans son ensemble. Il est indispensable à présent de s'attaquer aux causes : la qualité de la prestation de services bancaires. C'est là un autre des résultats essentiels de cette partie que de démontrer en quoi la lutte contre l'exclusion bancaire ne peut se dispenser d'une **remise en question des conceptions de la relation bancaire en tant qu'échange sur un marché pour lui substituer une analyse en termes de relation de service**. Cela est indispensable pour en comprendre les différents enjeux et mettre en lumière en quoi, cette amélioration suppose de passer par la régulation.

Aux vues de l'inefficacité des multiples chartes et autres engagements volontaires signés par les professionnels, et des conséquences d'une concurrence portant uniquement sur la rentabilité des différents établissements, il est indispensable de faire de l'inclusion bancaire une finalité pesant sur l'ensemble du secteur bancaire. Alors qu'aujourd'hui les pratiques favorables à l'inclusion bancaire sont considérées comme préjudiciables à court terme dans un contexte concurrentiel, une régulation adaptée doit permettre d'inverser cette situation en faisant peser les pratiques causes d'exclusion bancaire sur la rentabilité des établissements. Une telle évolution permettrait de concilier les effets positifs de la concurrence entre établissements tout en contenant autant que possibles les effets négatifs sur la cohésion sociale. Pour cela, le développement de **mécanismes liant évaluation et incitation-sanction** apparaissent comme étant les plus adaptés. D'une part, ils permettent de préserver la liberté des différents acteurs quant à la stratégie qu'ils souhaitent adopter et de faire jouer la concurrence entre établissements y compris au regard de ces objectifs d'inclusion bancaire. D'autre part, ils permettent d'aller au-delà des « frontières du marché » sans pénaliser les plus responsables grâce aux **mécanismes de péréquation financière**.

Si ce type de « régulation solidaire » n'est pas encore envisagé en France (c'est encore une fois une charte d'accessibilité bancaire qui a été adoptée en contre partie de la généralisation de la distribution du livret A), des exemples existent en Europe et aux États-Unis. De plus, le secteur bancaire français présente un certain nombre de caractéristiques qui rendent sa mise en œuvre crédible. Tout d'abord, la question de l'inclusion bancaire est un sujet dont se sont emparés les différents acteurs du secteur bancaire. Ensuite, de nombreuses expérimentations sont menées pour développer un accès approprié aux services bancaires pour les personnes rencontrant des difficultés. Elles font actuellement la preuve de leur efficacité tant au regard de leurs impacts pour les personnes que pour les établissements qui les mettent en œuvre. Enfin, le secteur bancaire français se caractérise par la diversité de statut de ses acteurs dont la majorité entretient des liens historiques et encore réels bien qu'affaiblis avec l'inclusion bancaire des particuliers.

Que ce soit l'établissement postal, les établissements coopératifs voire les crédits municipaux, tous à des degrés divers disposent déjà des savoir-faire pour s'investir efficacement dans cette perspective. La mise en œuvre d'une telle régulation bénéficierait ainsi de cette situation favorable pour produire ses effets. En retour, **ces établissements trouveraient là un moyen de consolider les bases du « capitalisme coopératif » qui tentent de concilier efficacité économique et sociale**. Pour cela, en s'appuyant à la fois sur le marché, l'État et la société civile, **une régulation « solidaire » doit parvenir à réarticuler les trois principes d'intégration économique identifiés par Polanyi (1975, 1983) en subordonnant les principes de marché et de redistribution à celui de réciprocité**. Sous une forme adaptée aux nouvelles contraintes concurrentielles et réglementaires qui doivent à présent s'envisager au niveau européen voire mondial (Jeffers

& Pastré, 2005 ; Pastré, 2007), une telle régulation renouvellerait le pacte politique qui prévalait avant les années 1980 et qui avait bénéficié à la société dans son ensemble.

Conclusion générale

L'ambition de cette thèse est de proposer une meilleure compréhension du processus d'exclusion bancaire des particuliers. Les enseignements de la théorie économique portant sur la monnaie, les capacités, l'incertitude et la relation de service ont donc été interrogés et articulés afin d'élaborer une grille de lecture rendant ce phénomène intelligible. Cette démarche conceptuelle, alimentée par les données recueillies, a permis l'élaboration d'un cadre théorique d'analyse original, duquel découle un certain nombre de prescriptions opérationnelles. Avant de revenir sur le détail des résultats de cette thèse, il convient sans doute de rappeler ce qui justifie cette volonté de lier résultats théoriques et opérationnels. Cela tient en peu de mots : contribuer par notre recherche à la lutte contre le problème social qu'est l'exclusion bancaire.

En s'immisçant au cœur de la vie de chacun, les produits bancaires en sont devenus le support incontournable. Ceux qui ne parviennent pas ou plus à satisfaire les règles et normes fixées par les établissements de crédit voient alors leur vie amputée de pans entiers. Les emprunteurs *subprimes* américains dont la maison a été saisie et à qui il ne reste plus rien, offrent une vision moderne des fermiers des années 1930 décrits par John Steinbeck dans *Les raisins de la colère*. Mais cette réalité, chacun peut l'observer ou l'expérimenter à l'occasion du refus d'un crédit, lors d'une perte d'emploi ou simplement d'une transition qui s'éternise entre deux contrats entraînant une interdiction bancaire voire une situation de surendettement. Ce sont alors l'estime de soi, les relations de couple, les relations familiales ou amicales, mais également la possibilité de prendre économiquement part à la société qui peuvent se trouver mises à l'épreuve.

Pour répondre à cette détresse sociale, il ne suffit pas de blâmer les banques ou de sermonner les personnes concernées. Il faut au préalable comprendre les mécanismes à l'œuvre, analyser pourquoi les pratiques bancaires de ces personnes paraissent inappropriées, démontrer les raisons pour lesquelles les établissements de crédit structurent de la sorte la prestation qu'ils proposent, et mettre en lumière les causes et conséquences du phénomène de financiarisation qui donne progressivement aux produits bancaires un rôle social incontournable.

Arrivé au terme de notre analyse, il est temps de revenir sur les principaux enseignements théoriques et opérationnels de nos travaux. Au regard des objectifs initialement fixés, cinq hypothèses principales ont progressivement été affinées et finalement retenues pour expliquer le processus d'exclusion bancaire.

- Pour définir l'exclusion bancaire, il faut considérer simultanément les difficultés d'accès et d'usage et les lier systématiquement à leurs conséquences sociales.
- Si les difficultés bancaires ont des conséquences négatives pour les personnes mais également pour la cohésion de la société dans son ensemble, c'est en raison du processus d'intensification de la financiarisation.
- L'origine des difficultés bancaires est à rechercher dans le caractère inapproprié des caractéristiques de la prestation de services bancaires au regard des besoins d'une partie de la clientèle.

- Les caractéristiques inappropriées de la prestation découlent de la contrainte de rentabilité qui pèse sur les établissements de crédit et oriente leurs choix quant aux modalités retenues pour réduire l'incertitude.
- Pour développer une société financièrement inclusive, il importe de rendre les caractéristiques de la prestation de services bancaires plus appropriées ce qui suppose de desserrer la contrainte de rentabilité par le recours à la régulation.

1. Définir le processus d'exclusion bancaire des particuliers

En confrontant les travaux anglo-saxons sur l'exclusion bancaire et nos observations de terrain analysées grâce la grille de lecture en termes de capacités empruntée à Sen (1983, 1993, 1999, 2000a, 2000b), la compréhension proposée de ce phénomène est apparue radicalement insatisfaisante. En se focalisant sur les difficultés d'accès, elle décrivait précisément l'aboutissement du processus mais en ignorait largement les mécanismes.

Tout d'abord, le recours aux capacités a permis de préciser les liens entre l'exclusion bancaire et l'exclusion sociale. Les difficultés bancaires ne sont pas seulement le résultat des difficultés sociales que connaissent les personnes. Elles sont également des causes de réduction des possibilités offertes à chacun. C'est précisément ce second lien qui définit l'exclusion bancaire. Sans lui, l'absence d'accès aux produits bancaires n'est que le signe potentiel pour les banquiers de la possibilité de développer leur activité en direction de ces clients potentiels. L'exclusion bancaire est le phénomène qui voit les difficultés bancaires alimenter le processus d'exclusion sociale.

Ensuite, par l'attention portée par Sen aux libertés réelles, la nécessité de considérer les difficultés d'usage est apparue indispensable. Avoir accès ne suffit pas à éviter les difficultés sociales. Parce que la situation est trop complexe, que les caractéristiques des produits sont inadaptées, ou que les pratiques bancaires des personnes sont inappropriées, avoir accès aux produits bancaires peut entraîner des difficultés participant au processus d'exclusion bancaire. La question posée n'est alors plus celle de l'accès, mais celle de l'accès approprié.

Enfin, il faut intégrer la dimension relative à une société donnée des conséquences des difficultés bancaires. Si la pauvreté en termes de privation de capacités est de nature absolue, les mécanismes qui produisent ces privations sont eux de nature relative. Le fait de ne pas avoir accès à un compte peut entraver la réalisation de la capacité « se soigner » en empêchant la perception des remboursements de sécurité sociale seulement si l'accès au compte bancaire est la norme. De même, l'ampleur et la variété des conséquences sur les différentes composantes du lien social sont dépendantes de cette norme. Selon les sociétés, les conséquences des difficultés bancaires ne sont donc pas les mêmes. Il est alors indispensable de considérer le cadre institutionnel pour proposer une analyse pertinente du processus d'exclusion bancaire.

Ces différentes composantes que nous avons mises au jour, nous ont conduit à proposer la formulation suivante de la définition de l'exclusion bancaire comme **le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés bancaires d'accès ou d'usage qu'elle ne peut plus mener une vie sociale normale dans la société qui est la sienne.**

L'exclusion bancaire ne se définit donc pas simplement par une liste de difficultés bancaires particulières et encore moins par la responsabilité des uns ou des autres. Elle est ce lien entre difficultés bancaires et conséquences sociales. Elle est ce processus qui voit s'articuler ses différentes facettes que sont l'absence de compte, l'absence de moyens de paiements scripturaux, l'accumulation de frais bancaires, l'interdiction bancaire ou bien encore le surendettement.

L'adoption d'une telle conception de l'exclusion bancaire a des implications opérationnelles multiples qui irriguent l'ensemble de cette thèse et plus particulièrement l'évaluation des réponses proposées puisqu'elle suppose que celles-ci soient considérées au regard de leurs conséquences sur les capacités des personnes. Par exemple, les réponses censées favoriser l'accès au crédit doivent également être évaluées au regard de leurs conséquences en termes de surendettement.

Dans l'actualité récente, notre définition met en perspective le débat au sujet de la généralisation de la distribution du Livret A à l'ensemble des établissements de crédit. L'un des arguments récurrents des opposants à sa généralisation est que ce produit est le pivot de l'inclusion bancaire des personnes aux revenus les plus modestes. Il serait alors à craindre que celles-ci se voient refuser par les établissements qui contrairement à la Banque Postale ne seraient pas contraints de les accepter. Pourtant le Livret A n'est pas un outil d'inclusion bancaire. Il est de fait le seul lien avec le secteur bancaire pour une partie de la population mais ses caractéristiques n'offrent en aucune manière une inclusion bancaire permettant l'expression des capacités. En appliquant la grille de lecture liée à notre définition, le débat devrait moins se focaliser sur la préservation du rôle du Livret A quant à l'accessibilité bancaire et bien davantage se porter sur les causes de cette situation dont au premier chef desquelles se trouve l'inefficacité réelle de la procédure de droit au compte.

2. L'exclusion bancaire comme « pathologie » de la financiarisation

L'expression des capacités repose sur la mise en œuvre de droits « marchands », « juridiques » et « élargis » et sur la possibilité d'honorer les obligations afférentes (Sen, 1993, 1999). L'un des résultats de cette thèse est d'avoir montré – à partir des travaux considérant la monnaie comme une institution sociale – comment les produits bancaires étaient progressivement devenus indispensables pour affirmer et honorer ces différents droits et obligations constitutifs de l'appartenance sociale d'une personne.

Que ce soit dans leur dimension horizontale (entre les membres d'une société) ou verticale (entre la société et ses membres), l'expression de ces liens de dettes/créances s'est progressivement vue contrainte par la nécessité de recourir aux produits bancaires. Cela a eu pour effet de modifier les modalités selon lesquelles les personnes affirment leur appartenance sociale mais également leurs modalités de gestion de l'incertitude (les prélèvements mensuels d'un crédit change potentiellement le rapport au temps). En retour, les produits bancaires eux-mêmes sont adaptés à ces finalités (l'utilisation de différents comptes pour cloisonner les flux financiers selon leur nature ou leur destination par exemple). Nous désignons ce processus qui voit les produits bancaires modifier les

pratiques des personnes et être modifiés en retour par le concept d'**appropriation bancaire** dérivé de celui d'appropriation monétaire de Guérin (2000).

L'appropriation bancaire liée au recours indispensable aux produits bancaires découle directement de l'évolution du cadre institutionnel. Celle-ci correspond à une intensification de la financiarisation qui peut être définie comme **un ensemble de contraintes à l'emploi d'instruments monétaires et financiers en évolution constante afin de satisfaire un éventail toujours plus large de besoins depuis la satisfaction de ceux quotidiens jusqu'aux besoins de promotion et de protection**. De manière plus brève, elle correspond aux évolutions connues par l'arrangement institutionnel qui caractérise l'ordre monétaire d'une société donnée à un moment donné.

Le phénomène d'exclusion bancaire s'explique directement par cette intensification : plus une société est financiarisée, plus rencontrer des difficultés bancaires d'accès ou d'usage aura des conséquences sociales. Cependant, ce constat n'est pas tout à fait suffisant. Au sein de l'intensification de la financiarisation, il est également nécessaire d'en considérer la logique. Elle reflète la hiérarchie de valeurs (Aglietta & Orléan, 2002) d'une société donnée et correspond aux orientations politiques qui sont données indirectement à la financiarisation par les évolutions apportées à l'arrangement institutionnel. Ainsi, cette logique peut correspondre à l'un des trois principes d'intégration économique identifiés par Polanyi (1983) : le marché, la redistribution ou la réciprocité. Par exemple, la retraite par répartition et celle par capitalisation sont des expressions de l'intensification de la financiarisation mais la première est animée par le principe de redistribution alors que la seconde est clairement basée sur le principe marchand. L'avènement de la seconde illustre la montée des valeurs individualistes au sein de la société française et résulte de décisions politiques modifiant le modèle de protection sociale français.

Considérer la logique à l'œuvre est essentiel car celle-ci détermine largement les normes et règles d'accès et d'usage des produits bancaires. **L'influence croissante de la logique individualiste et marchande a ainsi pour conséquence d'accroître l'ampleur des conséquences des difficultés bancaires de ceux qui ne parviennent à satisfaire ces critères.** Parce que cette évolution donne aux produits bancaires un rôle croissant au détriment d'autres réponses financiarisées mais animées par une autre logique (le crédit qui se substitue aux remboursements de sécurité sociale par exemple), rencontrer des difficultés bancaires se traduit directement par une privation de capacités.

Cette privation résulte de l'impossibilité de mettre en œuvre les différents types de droits et d'honorer les obligations afférentes. Elle tient également à la remise en cause de l'estime de soi et donc des prétentions légitimes de chacun. Une personne confrontée à des difficultés bancaires pourra refuser de demander de l'aide auprès des services sociaux ou à ses proches. Elle pourra également rompre certains liens amicaux afin de masquer ses difficultés. L'influence des difficultés bancaires sur les prétentions légitimes produit ainsi des conséquences directes sur l'amour-propre mais également indirectes sur les différents types de droits.

La domination de la logique marchande conduit à faire dépendre de manière croissante l'appartenance sociale d'une personne de sa solvabilité économique ou de son potentiel commercial évalué par les établissements de crédit. Cette évolution affecte profondément les modalités qui assurent la cohésion sociale et qui permettent la reproduction d'une société dans la mesure où elle soumet des dimensions toujours plus nombreuses de la vie de ses membres à une régulation marchande. Cette soumission induit une exacerbation des inégalités ainsi qu'une limitation

des possibilités de leur remise en cause en raison de l'effet de « contrôle social » lié au recours contraint aux produits bancaires. L'exercice du droit de grève est par exemple plus délicat à mettre en œuvre car le renoncement à un certain nombre de jours de salaire est difficilement compatible avec les mensualités de différents crédits.

En ce sens, il nous paraît pertinent de faire le lien entre les évolutions que nous avons mises en évidence, et la « Transformation » et la « Grande Transformation » analysées par Polanyi (1983, 2008). En exacerbant les inégalités et en fragilisant les protections et les solidarités, la forme marchande de la financiarisation met à l'épreuve les différentes dimensions du lien social et donc l'avenir même des sociétés concernées. Si l'histoire se répète rarement à l'identique et s'il est peu probable de voir surgir les répliques exactes des régimes politiques dictatoriaux observés par Polanyi, il est néanmoins certains que les principes démocratiques seront fortement mis à l'épreuve par les conséquences de son intensification notamment par le pouvoir de séduction de politiques protectionnistes et/ou autoritaires qu'elles se développent à l'échelle nationale ou supranationale.

La conceptualisation que nous proposons du phénomène de financiarisation offre donc différentes applications possibles. Tout d'abord, elle invite à considérer les produits bancaires comme des produits ne pouvant être régulés selon une logique uniquement marchande. C'est déjà en partie le cas pour prévenir le risque systémique et ses conséquences mais l'analyse de la financiarisation permet de légitimer un peu plus l'intervention du politique et d'en étendre le champ d'application.

Ensuite, elle met en lumière que les réponses apportées aux problèmes bancaires ne peuvent être envisagées uniquement d'un point de vue technique. Ces questions sont également et inévitablement des questions politiques. Si l'on décide de mettre en œuvre des mesures permettant d'accroître l'accès au crédit pour les ménages aux ressources les plus modestes, il est indispensable de s'interroger dans le même temps sur l'effectivité des dispositifs collectifs de protection. Quand bien même les différentes réponses possibles participeraient toutes à une intensification de la financiarisation, il est nécessaire d'en distinguer les logiques et d'en comprendre les implications individuelles et collectives, horizontales et verticales.

Enfin, cet outil conceptuel qu'est le processus de financiarisation, conduit à éclairer des facettes souvent laissées dans l'ombre de l'exclusion sociale et de la pauvreté. Sans en renouveler totalement l'analyse, inclure la question de l'exclusion bancaire (et plus largement financière) offre une image plus complète des mécanismes à l'œuvre et favorise donc la pertinence des réponses apportées.

3. La qualité de la prestation de services bancaires au cœur du processus d'exclusion bancaire

Pour comprendre les causes des difficultés bancaires, il nous a fallu rompre en grande partie avec les conceptualisations de la relation bancaire proposée par les modèles de l'économie bancaire. Celles-ci reposent en effet sur des hypothèses qui rendent impossible l'intégration des pratiques réelles des clients et ce qui les déterminent.

Cette rupture nous a conduit à développer une analyse renouvelée des foyers d'incertitude propres à la relation bancaire établie avec la clientèle de particulier et à mettre

en lumière l'influence de la contrainte de rentabilité sur les modalités de sa réduction retenues et *in fine* sur le développement des difficultés bancaires.

3.1. Conceptualisation de l'incertitude liée à la prestation de services bancaires

L'analyse des modèles développés par l'économie bancaire sur la base de celui de Stiglitz et Weiss (1981) a mis en évidence les limites d'une conceptualisation de la relation de crédit reposant sur les hypothèses d'opportunisme et d'asymétrie d'information. Aussi utiles soient-elles pour analyser certains foyers d'incertitude, ces hypothèses laissent totalement dans l'ombre l'incertitude du client quant au crédit lui-même. Tout au plus, la poursuite de la relation dans le futur et les conditions qui lui seront proposées sont une source d'incertitude.

Cette conceptualisation conduit à recourir à la consolidation pour réduire l'incertitude à laquelle fait face le prêteur en la traitant comme un risque. En confrontant cette analyse à celle des sociologues, il apparaît que le jugement est également un mode de réduction de l'incertitude qui intervient dans le cadre de la relation de crédit. L'hypothèse d'opportunisme en masque en grande partie la réalité. Toutefois, la lecture sociologique n'est pas beaucoup plus satisfaisante que celle de l'économie bancaire car elle reste prisonnière de l'hypothèse d'asymétrie d'information selon laquelle le prêteur n'a pas accès à l'information dont disposerait l'emprunteur. C'est finalement l'économie de la qualité développée par Karpik (1989) qui nous donne la solution : **si consolidation et jugement sont articulés, c'est parce que l'incertitude découle en fait de l'opacité du produit c'est-à-dire de sa singularité** .

Afin de montrer en quoi le produit de la relation bancaire pouvait être considéré comme opaque, nous avons élaboré une grille d'analyse en termes de prestation de services bancaires. Compte-tenu de notre objet d'étude, son intérêt est de considérer les différentes composantes de la prestation (comptes, moyens de paiement scripturaux, crédit, conseil, etc.) comme des « quasi-produits » qui s'articulent pour satisfaire les besoins du client. **La prestation de services bancaires peut alors être définie comme le fait qu'un établissement de crédit qui possède ou contrôle une capacité technique et humaine, vende à sa clientèle de particuliers le droit d'usage de cette capacité pour une certaine période, afin de produire sur son budget des effets utiles.** C'est ainsi le produit de la prestation de services bancaires qui a été l'objet de notre analyse.

En nous appuyant sur les travaux en économie des services et principalement sur ceux de Gadrey (1994a, 1994b, 1994c, 1994d, 1994e, 1996, 2003), nous avons alors montré en quoi **le résultat de la prestation peut être considéré comme opaque**. Il faut en effet distinguer deux « produits » de la prestation de services bancaires : l'*output* (l'octroi d'un produit) et l'*outcome* (la satisfaction du besoin). C'est sur la qualité de ces deux produits que porte l'incertitude mais seule celle portant sur l'*outcome* est liée à son opacité.

L'incertitude portant sur la qualité de l'*output* est celle considérée par l'économie bancaire. Elle porte sur le fonctionnement des « quasi-produits » de la prestation : la survenue de difficultés bancaires (impayés, refus d'un crédit à un client solvable, etc.) correspond à un *output* de mauvaise qualité. L'incertitude portant à la qualité de l'*outcome* tient à la satisfaction du client. La réduction des ressources liées aux frais bancaires ou l'incapacité à financer un projet suite au refus d'un crédit sont des exemples d'*outcome* de mauvaise qualité. Son opacité tient à la singularité des besoins devant être satisfaits et à la subjectivité de l'appréciation de sa qualité. Les hypothèses de l'économie bancaire

conduisent à ignorer cette source d'incertitude dans la mesure où le client y est doté des capacités de s'assurer par lui-même de cette qualité.

Il apparaît ainsi qu'en ignorant l'incertitude portant sur la qualité de l'outcome , l'économie bancaire ne peut proposer de discours pertinent sur l'exclusion bancaire. Pour cela il est nécessaire de lier les difficultés bancaires (output de mauvaise qualité) et les conséquences de ces difficultés sur les capacités du client (outcome de mauvaise qualité). Il faut cependant souligner que la mauvaise qualité de l'*output* peut être invisible. C'est le cas lorsque les dysfonctionnements d'un crédit inadapté par exemple sont masqués par le transfert des difficultés sur les charges courantes : les mensualités disproportionnées sont alors honorées alors que les factures impayées s'accumulent. L'*output* est de mauvaise qualité dans la mesure où l'évaluation de la demande a été mal faite et le produit octroyé se révèle inadapté, cependant il n'y a pas de difficultés bancaires explicites.

Lutter contre l'exclusion bancaire suppose alors de prêter attention aux modalités retenues par les établissements de crédit. La consolidation permet de réduire celle portant sur l'*output* mais est sans effet sur celle portant sur l'*outcome*. Le jugement est efficace pour les deux types d'incertitude mais il est lui même porteur de ces propres foyer d'incertitude liés à la nécessaire collaboration du prestataire et du client. Cela est rendu particulièrement explicite par l'apport de la grille de lecture en termes de relation de service.

Toutefois, l'incertitude liée à ces interactions ne supposent pas de recourir à l'hypothèse d'opportunisme. Elle s'explique par l'hétérogénéité et l'impossibilité d'observer *ex ante* les capacités de traitement de l'information des parties prenantes de la relation (Knight, 1921). La multiplication des interactions entre le prestataire et son client peut réduire cette incertitude puisqu'elle rend possible la découverte de ces éléments mais également l'élaboration d'un langage commun et l'établissement d'une relation de confiance. Cette collaboration correspond au **copilotage** de la prestation, composante indispensable de la prestation. Le copilotage, en permettant la prise en compte de la singularité des situations, des pratiques et des besoins, peut réduire simultanément l'incertitude sur la qualité de l'*output* et de l'*outcome*. La limite d'une telle démarche personnalisée tient à son coût en temps et en personnel mais également à son caractère faillible : il n'est pas certain que la collaboration soit de qualité. Les établissements de crédit arbitrent donc entre la consolidation (recours aux outils de *scoring* principalement) et le jugement (copilotage) selon les perspectives commerciales de la relation établie.

Avant de voir les modalités et conséquences de cet arbitrage, il faut rappeler les résultats obtenus relativement à la question de l'incertitude. À présent, établissements de crédit et clients sont confrontés à l'incertitude sur la qualité de l'*output* et de l'*outcome* (abandon de l'hypothèse d'asymétrie d'information). Il existe deux modalités possibles de réduction de l'incertitude aux qualités distinctes : la consolidation et le jugement (remise en cause de l'hypothèse d'opportunisme). Il en découle que **selon l'arbitrage fait par les établissements entre ces deux modalités, les caractéristiques de la prestation seront plus ou moins favorables au partage de la responsabilité de la réduction de l'incertitude portant sur la qualité de l'outcome.**

3.2. Influence de la contrainte de rentabilité sur la contrainte technique de réduction de l'incertitude

Le choix entre les modalités de réduction de l'incertitude disponibles et leur articulation découlent directement de la contrainte de rentabilité. La phase de « modernisation bancaire » qui débute au milieu des années 1980, se caractérise par des transformations profondes de l'environnement bancaire. Les principales sont l'intensification de la concurrence et le développement de nouveaux outils informatique. Ces outils sont alors mis au service de l'objectif de rentabilité dont la prédominance découle de l'évolution du cadre institutionnel propre au secteur bancaire sous l'influence de l'idéologie néolibérale.

L'activité bancaire connaît alors une transformation radicale de son paradigme : elle passe d'une logique où le banquier était un conseiller entretenant des relations de proximité avec ses clients, à une logique où il devient un commercial et où il n'a de rapports qu'avec des « segments de clientèle » par l'intermédiaire de l'information des bases de données de la banque et qu'analysent les logiciels *ad hoc*. La prestation de services bancaires est progressivement corsetée par les outils de *scoring* et de *datamining*, la segmentation de la clientèle, les procédures automatisées de traitement des incidents, les caractéristiques des produits, etc. **Ces « dispositifs techniques » (Cochoy, 2004b) sont la traduction de la « révolution quantitative » à l'œuvre au sein du secteur bancaire dont le discours marketing est le nouveau dogme.**

Cette rationalisation de la prestation par l'introduction de ces dispositifs techniques, se heurte cependant à une limite : leur inefficacité pour réduire l'incertitude portant sur la qualité de l'*outcome*. Les établissements de crédit ont donc développé des prestations de services bancaires différenciées selon le potentiel commercial supposé des clients. Lorsque la fidélité du client est un enjeu, l'établissement propose une prestation où la réduction de l'incertitude portant sur la satisfaction (*outcome*) est prise en compte. Dans ces cas-là, le copilotage domine les dispositifs techniques afin d'atteindre simultanément la qualité de l'*output* et de l'*outcome*. En revanche, lorsque le client ne représente pas un potentiel commercial suffisant pour que les bénéfices liés à sa fidélité couvrent le coût d'une relation de service de qualité, ce sont les dispositifs techniques qui corsetent la prestation. L'objectif de l'établissement est alors de s'assurer de la qualité de l'*output* c'est-à-dire de la rentabilité des « quasi-produits » vendus. Cela a des implications majeures pour les relations bancaires établies avec des clients jugés insuffisamment intéressants commercialement.

Tout d'abord, **la réduction de l'incertitude portant sur l'outcome est transférée uniquement à la charge du client.** C'est à lui de s'assurer que les produits utilisés sont adaptés à ses besoins. En réduisant drastiquement la place laissée au copilotage, les établissements de crédit rendent quasiment impossible pour leurs salariés la prise en compte de la singularité des besoins de la clientèle faisant face à des difficultés conjoncturelles ou structurelles. Ces clients ne bénéficient pas des **conseils d'un expert** pour choisir la réponse bancaire la plus appropriée à leurs besoins. La probabilité qu'ils fassent un choix inappropriée est alors accrue.

Ensuite, en limitant les interactions possibles et en en contraignant le cadre, **cette rationalisation empêche l'établissement d'un langage commun et une relation de confiance.** Reflétant les tentatives des personnes d'adapter les produits bancaires à la gestion de l'incertitude et l'expression de leur appartenance sociale (processus d'appropriation bancaire), leurs pratiques bancaires peuvent alors paraître irrationnelles aux banquiers en raison des règles et normes bancaires d'accès et d'usage. Cette irrationalité légitime les sanctions appliquées et réduisent encore la volonté éventuelle des banquiers d'établir une relation plus personnalisée. En retour, cela invite les clients à ne pas alerter leur banquier en cas de difficultés et à bricoler des « solutions ».

Enfin, **les éventuelles difficultés bancaires rencontrées par le client participant à la rentabilisation du client.** Jusqu'à un certain niveau (quand le client ne peut plus y faire face), les frais bancaires et autres agios ne sont pas considérés comme des signes de mauvaises qualité de l'*output* mais participent à la profitabilité de la relation à l'instar de n'importe quel autre « quasi-produit ». Ne recherchant pas la réduction de l'incertitude portant sur la qualité de l'*outcome*, mais uniquement celle portant sur la qualité de l'*output*, les établissements de crédit propose une prestation largement standardisée occasionnant une réduction des capacités d'une partie de ces clients. **L'enjeu est alors pour les établissements de maintenir cette relation aussi longtemps que la solvabilité du client le permet.** Cela ne signifie pas que le prestataire propose à dessein des caractéristiques de la prestation inappropriées pour créer ces difficultés, mais qu'il a intérêt à y remédier seulement lorsque cela risque d'affecter la qualité de l'*output*.

Notre grille d'analyse de la prestation de services bancaires met en perspective les mécanismes de l'exclusion bancaire en expliquant l'articulation de ces différentes composantes. Deux résultats principaux sont alors à souligner

Les difficultés d'usage sont la cause des difficultés d'accès. Les coûts induits par les difficultés d'usage causées par les pratiques des banquiers (rentabilisation) et des clients (mise en retrait), ne sont supportables que dans une certaine mesure. Pour l'établissement de crédit, la mauvaise qualité de l'*outcome* est acceptable tant que le client est supposé solvable. Lorsqu'il ne l'est plus cela dégrade la qualité de l'*output*. Pour le client, la nécessité sociale de recourir à ces produits rend ces coûts supportables jusqu'au moment où ils mettent en péril l'équilibre du budget. Dans un cas comme dans l'autre, au-delà d'un certain niveau, les deux parties tentent d'interrompre la relation ou d'éviter de la nouer. Ainsi, les établissements de crédit mettent en place des dispositifs de sélection directe (*scoring*) et indirecte (par la localisation des agences notamment) et les clients renoncent à utiliser certains produits quitte à supporter les conséquences sociales liées à cette absence d'accès (comme le coût des mandats postaux en l'absence de carte de paiement). Ainsi, **c'est l'anticipation des coûts induits par les difficultés d'usage qui explique les pratiques (sélection et auto-exclusion) à l'origine des difficultés d'accès.**

Le niveau de risque d'un client est en partie conditionné par les caractéristiques de la prestation proposée et plus précisément par l'articulation de la consolidation et du jugement. Le jugement suppose la mise en œuvre d'un conseil personnalisé et d'un copilotage de la prestation dont le but est précisément d'évaluer quels sont les problèmes potentiels que peut rencontrer le client, de les prévenir et, éventuellement, de trouver avec lui des solutions appropriées lorsqu'ils surviennent. À l'inverse, la consolidation n'intervient que pour mesurer à partir du profil d'un client, la probabilité qu'il rencontre des difficultés mettant en péril la qualité de l'*output*. Autrement dit, **le jugement permet de réduire la potentialité que ne surviennent des difficultés et ainsi accroît la qualité de l'*output* et de l'*outcome*, alors que la consolidation ne fait que mesurer la probabilité de difficultés affectant la qualité de l'*output*.** Comme le montrent les expérimentations de microcrédit personnel et de médiation de proximité, une prestation personnalisée permet potentiellement d'obtenir des résultats bien meilleurs que ne le permet une prestation standardisée. Dès lors, notre grille d'analyse ouvre une nouvelle voie pour éviter les difficultés : agir sur les caractéristiques de la prestation en modifiant l'articulation entre consolidation et jugement.

Si cette analyse clarifie les termes du problème en montrant en quoi les modalités de réduction de l'incertitude sont au cœur du processus d'exclusion bancaire, il est toutefois indispensable pour en tirer des leçons pertinentes de ne pas délaïsser la raison d'être de

ces choix : la contrainte de rentabilité. Les établissements de crédit sont soumis à cette contrainte. Quand bien même une relation personnalisée permettrait à un client travaillant en intérim de rembourser un crédit sans incident, une telle perspective n'a d'intérêt que dans la mesure où elle est rentable. D'une part, le coût d'une relation personnalisée est supérieur à celui du recours au *scoring*. D'autre part, les incidents rencontrés par les clients font partie de la rentabilisation de la relation établie.

Cependant, la contrainte de rentabilité ne ferme pas la porte à toute remise en cause de la situation actuelle et donc à toute application opérationnelle de notre grille d'analyse. Tout d'abord, la diversité des stratégies commerciales mises en œuvre par les établissements de crédit au statut différent, montre qu'il n'y a pas une voie unique pour répondre aux besoins des particuliers. Que ce soit sur les modalités d'évaluation et de suivi des clients ou sur les caractéristiques des produits proposés, les banques françaises font aujourd'hui face à la nécessité de proposer des produits nouveaux et plus adaptés aux évolutions de la société.

Ensuite, les choix actuellement retenus par les établissements ne sont pas le résultat d'un processus obligatoirement efficient. Ils résultent également de la dépendance aux choix précédemment effectués, des comportements d'imitation, et des faiblesses quant à l'évaluation de l'efficacité des méthodes utilisées. En témoigne, les limites des outils de *scoring* qui ne peuvent être évalués qu'au regard des crédits qu'ils accordent. En témoigne également et surtout, les enseignements issus des Points Passerelle démontrant qu'il peut être économiquement plus intéressant pour l'établissement de répondre de manière personnalisée aux difficultés de certains clients. C'est sans doute du point de vue des réponses apportées par les procédures de recouvrement amiables ou contentieuses que les applications opérationnelles peuvent être le plus rapide que ce soit quant à leurs caractéristiques ou quant aux modalités d'évaluation des impacts obtenus (réduction de frais connexes, résolvabilisation des clients, etc.).

Enfin, la contrainte de rentabilité n'est pas inflexible. Il est également possible d'agir sur celle-ci. C'est alors la question du mode de régulation de l'activité bancaire qui est posée.

4. Pertinence des réponses existantes et nécessité d'agir sur le mode de régulation du secteur bancaire

Notre analyse a permis de montrer en quoi les causes des difficultés bancaires résultaient du caractère inapproprié de la prestation de services bancaires au regard de la qualité de son *outcome*. Elle invite donc à reconsidérer les réponses existantes quant à leurs effets sur ce caractère inapproprié.

Les réponses aujourd'hui apportées en France aux différentes facettes du processus d'exclusion bancaire tentent avant tout d'en limiter les conséquences pour les personnes. Que ce soit le droit au compte et le service bancaire de base ou les procédures de surendettement et celle de rétablissement personnel, elles ne parviennent qu'imparfaitement à limiter ces conséquences, et ne mettent pas en question leurs causes. En dépit de leur caractère indispensable, de telles réponses s'apparentent alors au châtiment des Danaïdes.

Agir sur les causes est cependant étroitement lié à la conceptualisation que l'on s'en fait. L'exclusion bancaire, contrairement à notre grille d'analyse, étant généralement assimilée aux difficultés bancaires, et les difficultés bancaires aux résultats des imperfections

du marché comme l'enseigne l'économie bancaire, les réponses apportées visent exclusivement l'amélioration de la qualité de l'*output*. Elles peuvent alors être classées en trois catégories principales et complémentaires.

1. Les premières visent l'amélioration de la qualité de l'information. Ces réponses passent par le recours à l'éducation financière pour les clients et au fichier positif pour les prestataires.
2. Les deuxièmes portent sur les modalités de fixation du prix d'équilibre. Il est ainsi possible d'en permettre une fixation à un niveau plus élevé en modifiant ou supprimant le taux de l'usure ou de réduire les coûts supportés par les prêteurs en développant les mécanismes de titrisation.
3. Les troisièmes, prenant acte de la nécessité pour l'ensemble de la population de recourir aux produits bancaires, estiment qu'une partie de la population ne peut être servie dans le cadre des règles du jeu marchand. Elles assignent alors à l'État de pourvoir à leurs besoins que ce soit par le biais d'un établissement dédié (« banque des pauvres ») ou d'une mission d'intérêt économique général (SIEG) remplie sans doute par l'établissement postal.

Chacune de ces catégories de réponses pointe avec plus ou moins de pertinence des dysfonctionnements ou blocages réels. Ainsi, il est certain qu'un niveau de connaissances bancaire plus élevé des clients pourrait les aider à faire des choix bancaires plus appropriés. Cependant, comme nous l'avons démontré, l'éducation financière a très peu de chance de produire le moindre effet de ce point de vue là. Les modalités d'appropriation bancaire et les situations dans lesquels ces décisions doivent être prises, supposent en effet les conseils d'un expert y compris pour les clients disposant d'un niveau élevé de compétences financières. Pour les autres réponses proposées, **leur principale lacune tient à l'absence de prise en compte des conséquences sur la qualité de l'outcome.**

La mise en œuvre d'un fichier positif risque d'accroître l'ampleur des conséquences des difficultés bancaires sur les capacités sans véritablement réduire le développement des difficultés d'usage (au mieux, cela pourrait réduire l'ampleur de la dette). La suppression du taux de l'usure ou la titrisation se traduiront mécaniquement par un développement du surendettement dans la mesure où ces deux techniques réduisent le coût des difficultés d'usage supporté par les établissements. Dans ce cas, la question qui se pose est celle de l'arbitrage entre réduction des conséquences des difficultés d'accès et accroissement de celles des difficultés d'usage.

En omettant d'interroger les modalités de réduction de l'incertitude et en tenant pour donnée la supériorité des méthodes de consolidation, ces réponses n'explorent pas les améliorations pouvant être apportée au copilotage. C'est également le cas du troisième type de réponse qui conduit seulement à faire supporter par les finances publiques la mission d'inclusion bancaire. Si l'on intègre la problématique des modalités de réduction de l'incertitude retenues aux réponses portant sur le taux de l'usure ou la titrisation, on peut alors se demander pourquoi les latitudes financières dégagées par les établissements ne pourraient-elles pas être en partie investies dans le développement d'une relation plus personnalisée ? **Le client paierait alors pour voir sa potentialité de faire face à des difficultés réduite plutôt que de payer pour couvrir le coût de cette défaillance pour l'établissement.**

En tenant compte de la nature spécifique des produits bancaires et des causes identifiées de difficultés bancaires, il apparaît que le seul outil pertinent pour véritablement lutter contre l'exclusion bancaire tient au développement d'une régulation *ad hoc*. En effet,

les différentes expérimentations de prestation de services bancaires qui tentent d'assurer un copilotage de qualité, donnent des résultats prometteurs en dépit de leur jeunesse. De ce point de vue, les Points Passerelle, âgés de dix ans, apportent la preuve de leur efficacité économique (ils engendrent un retour sur investissement positif) et sociale (ils apportent des réponses améliorant la qualité de l'*outcome*). Généralement, ces expérimentations correspondent à des partenariats entre un établissement de crédit et une structure de proximité que celle-ci tienne à une association, à un service social, ou à une structure créée par l'établissement lui-même. Cependant, elles pèchent toutes par le caractère limité de leurs résultats en termes d'ampleur. Ces réponses restent l'exception et elles ne modifient en rien la prestation de services bancaires de droit commun.

Ces expérimentations sont pourtant porteuses de potentialités de développement importantes. À condition qu'elles soient utilisées comme structures de recherche et développement par les établissements de crédit, elles peuvent simultanément apporter une réponse d'urgence à des personnes dont le besoin n'est pas satisfait de manière appropriée par la prestation de services bancaires standard, et donner les moyens à l'établissement de découvrir dans quelle mesure il pourrait satisfaire de manière rentable cette demande. C'est ce qu'il s'est produit pour les établissements bancaires américains et les minorités ethniques suite à l'introduction du *Community Reinvestment Act* en 1977. C'est l'introduction d'une régulation appropriée qui a rendu possible ce résultat.

Aux vues des expériences américaines et belges, **les principes d'une telle régulation reposent sur le triptyque : évaluation, sanction, péréquation**. En liant évaluation des pratiques des établissements bancaires (aux vues de la qualité de l'*output* et de l'*outcome*), incitation ou sanction lorsque ces pratiques se révèlent inappropriées, et péréquation en faisant en sorte que ceux ayant des pratiques inadaptées dédommagent les autres, l'objectif est de faire jouer la solidarité entre les différents acteurs du secteur bancaire au regard des conséquences négatives que leur activité engendre. Une telle régulation doit desserrer la contrainte de rentabilité et faire en sorte que l'adoption de pratiques moins rentables à court terme mais collectivement bénéfique en termes d'efficacité économique et sociale (reproduction de la société et cohésion sociale), ne soit pas pénalisant pour les établissements concernés. Elle intègre ainsi à la concurrence des finalités collectives et non uniquement individuelles. En cela, cette régulation consoliderait et renouvellerait les bases d'un « *capitalisme coopératif* » (Richez-Battesti & Gianfaldoni, 2006) érodées depuis le milieu des années 1980 et la montée en puissance des politiques néolibérales, tout en tirant partie des spécificités encore réelles des établissements bancaires coopératifs au regard de l'inclusion bancaire des particuliers.

Ce résultat de notre analyse est en cohérence avec l'un des éléments mis en évidence lors de l'étude du processus de financiarisation : la question de la logique à l'œuvre. À nouveau nous avons mobilisés les trois principes d'intégration économique identifiés par Polanyi avec profit. Notre constat est que l'exclusion bancaire résulte de la domination du principe marchand sur les deux autres : l'intérêt individuel des personnes n'ayant pas les qualités nécessaires pour satisfaire les normes et règles bancaires d'accès et d'usage n'est pas pris en compte et les conséquences collectives sont ignorées. **La réponse apportée suppose donc d'agir sur ce principe d'intégration en subordonnant les principes de marché et de redistribution à celui de réciprocité au travers d'une régulation « solidaire » : sous son influence, les échanges interindividuels intègrent de manière consciente l'intérêt collectif et le souci d'autrui.** L'effet d'une telle régulation est de voir les caractéristiques de la prestation de services bancaires tenir compte de la nature complexe et singulière des pratiques bancaires des clients.

Cependant, une telle évolution n'est pas le résultat des préconisations des chercheurs, mais celui du processus politique et des rapports de force qui l'animent. Reflétant la hiérarchie de valeurs de la société française, la réponse aujourd'hui apportée par les pouvoirs publics à la problématique de l'exclusion bancaire ne va pas dans le sens d'une régulation « solidaire ». Il renforce au contraire la régulation marchande au travers d'une énième charte d'accessibilité bancaire énoncée à l'occasion de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008. En contrepartie de la généralisation du Livret A, les établissements de crédit s'y engagent seulement à appliquer avec plus d'efficacité ce qui est déjà dans la loi à savoir le droit au compte et le service bancaire de base.

5. Perspectives ouvertes par la thèse

Cette thèse propose une grille d'analyse de l'exclusion bancaire prenant en compte simultanément : les contraintes des clients et des prestataires ainsi que l'influence du cadre institutionnel au sein duquel ces acteurs évoluent. La démarche méthodologique que nous avons adoptée, a notamment permis de mettre en dialogue les conceptualisations théoriques disponibles (capabilités, économie bancaire, économie de la qualité, économie des services, etc.) et les mécanismes que nous observions pour élaborer une connaissance originale d'un phénomène jusqu'alors rarement étudié. **C'est l'un des résultats de cette thèse que de valider la pertinence analytique d'une approche socio-économique.**

Les pages qui précèdent sont revenues sur les principaux résultats obtenus et leurs potentielles applications opérationnelles. Ces résultats sont de nature empirique au sens ou nous avons produits les données indispensables à l'analyse de ce phénomène. Ils sont également de nature théorique. Le développement de notre grille d'analyse du processus d'exclusion bancaire lui-même nous a ainsi amené à proposer des outils conceptuels tenant principalement au processus de financiarisation, à la prestation de services bancaires, à la nature de l'incertitude liée à la relation bancaire, et aux modalités d'articulation des différents moyens de sa réduction.

En dépit de ces apports, certains points n'ont pu être suffisamment approfondis. Ainsi, ce sont principalement certains éléments quantitatifs qui nous ont le plus fait défaut au premier chef desquels : le chiffrage des différentes facettes de l'exclusion bancaire et l'identification des différents profils concernés. Ce sont également des éléments tenant au coût réel de la relation bancaire pour les clients selon leur profil et la rentabilité pour les établissements détaillée par segment de clientèle qui nous ont manqués. Enfin plus généralement, la connaissance de chaque facette spécifique du processus d'exclusion bancaire mériterait d'être approfondie. Ainsi, le surendettement pâtit toujours de l'absence d'une enquête qualitative d'envergure ciblant les différents profils concernés par ce phénomène et ce, dans une perspective dynamique. Ces limites ouvrent d'elles-mêmes des perspectives pour approfondir les résultats de cette thèse.

Sur un plan théorique, les voies de recherches ouvertes par notre analyse de l'incertitude propre à la prestation de services bancaires mériteraient d'être prolongées au-delà des seuls temps forts des difficultés bancaires. Les questions de la nature du produit de la prestation et de son mode de production questionnent l'articulation du capital (dispositifs techniques supports de la consolidation) et du travail (copilotage permettant le jugement). Elle montre d'une part les limites des analyses décrivant une substitution de l'un à l'autre au sein des activités de service comme le souligne Gadrey (1996), et d'autre part, l'importance

des interactions entre client et prestataire dans ce processus productif. Notamment, la question se pose de l'intégration de comportements opportunistes de part et d'autre, de leur signification et de leur conceptualisation sans recourir à l'hypothèse actuelle d'opportunisme qui rend impossible toute prise en compte des interactions et du rôle de la confiance.

De même, les analyses du cadre institutionnel caractérisant une société donnée peuvent être enrichies par l'apport du concept de financiarisation et ce qu'il met en lumière des modalités de reproduction des sociétés et de cohésion sociale. Articulé aux principes d'intégration économique polanyiens, il peut éclairer des évolutions à l'œuvre au sein des différents modèles sociaux européens en soulignant le rôle joué par les règles et normes bancaires d'accès et d'usage. Il est sans doute possible de distinguer des modèles nationaux distincts en fonction du rôle des produits bancaires et financiers et de l'influence sur l'autonomie des personnes de leur « citoyenneté financière » (Leysshon & Thrift, 1995).

Sur un plan opérationnel, les perspectives sont également nombreuses. Le dispositif Parcours Confiance des Caisses d'épargne en est déjà une illustration concrète. Que ce soient les caractéristiques de la prestation de services bancaires ou celles des réponses apportées aux dysfonctionnements de la relation, notre grille d'analyse peut-être particulièrement utile pour en déceler les causes et alors développer une réponse adaptée. Notamment, l'un des champs d'investigation à creuser en intégrant simultanément les résultats sur la qualité de l'*output* et de l'*outcome* tient à l'articulation du jugement et de la consolidation au sein des expérimentations alternatives à la prestation de services bancaires. Dans quelle mesure les outils techniques peuvent-ils intervenir au sein de la relation sans en compromettre la personnalisation et en accentuant l'efficacité ?

Une autre perspective tient à l'approfondissement des évolutions pouvant être apportées au cadre de régulation bancaire. Notamment, il convient de distinguer ce qui est du ressort de la Commission européenne c'est-à-dire les principes pouvant être applicables de manière homogène aux différents pays membres, et ce qui est du ressort des pouvoirs publics nationaux en raison des particularités des secteurs bancaires et de leur degré de financiarisation. Ce n'est pas la même chose de penser une régulation « solidaire » en France où l'intervention publique sur le secteur bancaire est historique et où les établissements coopératifs sont des acteurs essentiels, et au Royaume-Uni où ceux-ci ont aujourd'hui un poids infime et où l'État joue principalement le rôle d'un facilitateur du fonctionnement du marché. On retrouve là l'articulation du triptyque polanyien.

Que ce soit les pratiques bancaires ou le cadre de régulation, les éventuelles perspectives opérationnelles de notre travail passent par le développement d'outils d'évaluation de ces évolutions qui en saisissent à la fois leurs dimensions économiques et sociales. C'est seulement par la mise au jour des résultats positifs ou négatifs obtenus par tel ou tel changement apporté à la prestation ou au droit bancaire que le débat public peut-être éclairé et l'intervention du politique prendre véritablement en compte les différentes facettes du problème posé. Comme nous l'avons largement souligné, les difficultés bancaires sont toujours des questions simultanément techniques et politiques, économiques et sociales. Elles supposent qu'au côté du critère d'efficacité soit systématiquement pris en compte celui de justice sociale dont l'indicateur essentiel est l'autonomie des personnes au sens de Sen. Au cours des années récentes, les évolutions du secteur bancaire ont principalement été guidées par le critère d'efficacité marchande avec les résultats que nous avons montrés en termes d'exclusion bancaire. Peut-être la prise de conscience des enjeux de la financiarisation provoquée par la crise des *subprimes*, pourra-t-elle rééquilibrer la place accordée à l'un et à l'autre et permettre ainsi le développement d'une société financièrement inclusive ?

Bibliographie

- Accardo J., Chevalier p., Forgeot G., Friez A., Guédès D., Lenglard F., & Passeron V., (2007), « La mesure du pouvoir d'achat et sa perception par les ménages », *in* : INSEE, *L'Économie Française. Comptes et dossiers 2007*, Paris : INSEE, pp. 59-88.
- Adult Financial Literacy Advisory Group (AdFLAG), (2000), *Report to the Secretary of State for Education and Employment*, Londres : Department for Education and Employment (DfEE).
- Aglietta M. & Orléan A. (eds.), (1998), *La monnaie souveraine*, Paris : Odile Jacob.
- Aglietta M. & Orléan A., (2002), *La monnaie entre violence et confiance*, Paris : Odile Jacob.
- Aglietta M., Andreau J., Anspach M., Birouste J., Cartelier J., Coppet (de) D., Malamoud C., Orléan A., Servet J.-M., Théret B. & Thiveaud J.-M., (2002), « Introduction », *in* : Aglietta M. & Orléan A., *La monnaie entre violence et confiance*, Paris : Odile Jacob pp. 9-31.
- Akerlof G., (1970), « The Market for Lemons: Quality Uncertainty and Price Mechanism », *Quarterly Journal of Economics*, vol. 84, pp. 488-500.
- Akerlof G., (1991), « Procrastination and Obedience », *The American Economic Review*, vol. 81, n° 2, pp. 1-19.
- Allegret J.-P. & Baudry B., (1996), « La relation banque-entreprise : structure de gouvernement et formes de coordination », *Revue Française d'Économie*, vol. 11, n° 4, pp. 3-36.
- Al-Yousif K., (2002), « Financial development and economic growth. Another look at the evidence from developing countries », *Review of Financial Economics*, vol. 11, n° 2, pp. 131-150.
- Anderloni L., (2005), « L'exclusion financière en Italie : un phénomène encore diffus », *in* : Gloukoviezoff G., (dir.), *Exclusion et liens financiers. L'exclusion bancaire des particuliers. Rapport du Centre Walras 2004*, Paris : Economica, pp. 141-161.
- Armendàriz de Aghion B. & Morduch J., (2005), *The Economics of Microfinance*, Cambridge : The MIT Press.
- Arrow K., (1963), « Uncertainty and the Welfare Economics of Medical Care », *American Economic Review*, vol. 53, n° 5, pp. 941-973.
- Atkinson A., McKay S., Kempson E. & Collard S., (2006), *Capability in the UK: Results of a baseline survey*, Consumer Research n° 47, Londres : Financial Services Authority.
- Ausubel L., (1999), *Adverse Selection in the Credit Card Market*, Working Paper, University of Maryland, Department of Economics.
- Babeau A. (2006) *La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre*, Rapport du BIPE, Paris : BIPE.

- Badoc M., Lavayssière B. & Copin E., (2000), *E-marketing de la banque et de l'assurance*, Paris : Éditions d'Organisations.
- Badoc, M., (2004), *Réinventer le marketing de la banque et de l'assurance*, Paris : Revue Banque Editions.
- Banque de France, (2002), *Surendettement. Enquête typologique*, Paris : Banque de France.
- Banque de France, (2004), *Revue de la stabilité financière*, n° 5, Paris : Banque de France.
- Banque de France, (2005), *Enquête typologique 2004 sur le surendettement*, Paris : Banque de France.
- Banque Nationale de Belgique (BNB), (2007), *Statistiques. Centrale des crédits aux particuliers 2007*, Bruxelles : BNB.
- Barcet A. & Bonamy J., (1994), « Qualité et qualification des services », in : De Bandt J. & Gadrey J., (dir.), *Relations de service, marchés de service*, Paris : CNRS Editions, pp. 153-174.
- Barr M., (2005), « Bancariser les pauvres : les politiques permettant d'amener les américains à faible revenu dans le courant financier dominant », in : Gloukoviezoff G., (dir.), *Exclusion et liens financiers. L'exclusion bancaire des particuliers. Rapport du Centre Walras 2004*, Paris : Economica, pp. 75-112.
- Baudrillard J., (1968), *Le système des objets. La consommation des signes*, Paris : Gallimard.
- Baudrillard J., (1972), *Pour une critique de l'économie politique du signe*, Paris : Gallimard.
- Baudry B., (2003), *Économie de la firme*, Paris : La Découverte.
- Bayot B., (2005), « Le crédit à la consommation en région Wallonne », in : Gloukoviezoff G., (dir.), *Exclusion et liens financiers. L'exclusion bancaire des particuliers*, Paris : Economica, pp. 559-578.
- Bebczuk, R., (2003), *Asymmetric Information in Financial Markets: Introduction and Applications*, Cambridge : Cambridge University Press.
- Beck T. & de la Torre A., (2007), « The Basic Analytics of Access to Financial Services », *Financial Markets, Institutions and Instruments*, vol. 16, n° 2, May, pp. 79-117.
- Beck T., Demirgüç-Kunt A. & Martínez Peria M. S., (2007a), « Banking Services for Everyone? Barriers to Bank Access and Use around the World », World Bank Policy Research Working Paper, third draft.
- Beck T., Martínez Peria M. S. & Demirgüç-Kunt A., (2007b), « Reaching out: Access to and use of banking services across countries », *Journal of Financial Economics*, vol. 85, n°1, pp. 234-266.
- Berger a. & Udell G., (1995), « Lines of Credit and Relationship Lending in Small Firm Finance », *Journal of Business*, vol. 68, n° 3, pp. 351-381.
- Berger A., Frame W., Miller N., (2005), « Credit Scoring and the Availability, Price, and Risk of Small Business Credit », *Journal of Money, Credit and Banking*, vol. 37, n° 2, pp. 191-222.

- Bertaux D., (2005), *L'enquête et ses méthodes. Le récit de vie*, Paris : Nathan Université.
- Berthier N., (2002), *Les techniques d'enquête. Méthode et exercice corrigés*, Paris : Armand Colin.
- Bester H., (1985), « Screening vs. Rationing in Credit Markets with Imperfect Information », *American Economic Review*, vol. 75, n° 4, pp. 850-855
- Bichot J., (1997), *La monnaie et les systèmes financiers*, Paris : Ellipses.
- Black F., (1975), « Banks Funds Management in an Efficient Market », *Journal of Financial Economics*, vol. 2, n° 4, pp. 323-339.
- Blanc J., (1998), *Les monnaies parallèles. Approches historiques et théoriques*, Thèse de doctorat de Sciences Économiques, Lyon : Université Lumière Lyon 2.
- Blanc J., (2001), *Mythe et limite de la monnaie comme liberté frappée. À propos du lien monétaire*, Document de travail n° 235, mai 2001, Centre Auguste et Léon Walras, Lyon : Institut des Sciences de l'Homme.
- Blesson C., Babeau A. & Girard C., (2005), *Le marché du crédit aux particuliers en France : positionnements, réformes*, Rapport du BIPE.
- Boltanski L. & Chiapello E., (1999), *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris : Éditions Gallimard.
- Boltanski L. & Thévenot L., (1991), *De la justification . Les économies de la grandeur*, Paris : Gallimard.
- Bonin H., (1989), *L'argent en France depuis 1880. Banquiers, financiers, épargnants dans la vie économique et politique*, Paris : Masson.
- Bonin H., (1992), *La banque et les banquiers du Moyen Age à nos jours*, Paris : Larousse.
- Boot A., (2000), « Relationship banking : What Do We Know ? », *Journal of Financial Intermediation*, vol. 9, n° 1, pp. 7-25.
- Bourdieu P. & Champagne P., (1993), « Les exclus de l'intérieur », in : Bourdieu P., (dir.), *La misère du monde*, Paris : Éditions du Seuil, pp. 913-921.
- Bourdieu P. (dir.), (1993), *La misère du monde*, Paris : Éditions du Seuil.
- Bourdieu P., (1966), *Algérie 60. Structures économiques et structures temporelles*, Paris : Éditions de Minuit.
- Bourdieu P., (2000), *Les structures sociales de l'économie*, Paris : Éditions du Seuil.
- Bourdin J., (2006), *L'accès des ménages au crédit en France*, Rapport d'information fait au nom de la délégation du Sénat pour la planification, n° 261.
- Bouvier J., (1968), *Naissance d'une banque, le Crédit lyonnais*, Paris : Flammarion.
- Boyer R., (2007), « Comment concilier solidarité sociale et efficacité économique à l'ère de la globalisation : une lecture régulationniste », in : Paugam S., (dir.), *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Paris : Presses Universitaires de France, pp. 887-914.
- Boyer R., Chavance B. & Godard O., (eds.), (1991), *Les figures de l'irréversibilité en économie*, Paris : Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales.

- 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.
- Brun-Hurtado E., (2005), *Tous commerciaux ? Les salariés de l'agence dans les transformations de la banque des années 1990-2000*, Thèse de doctorat, Université d'Aix-Marseille.
- Burton D., Leyshon A., Alferoff C., & Signoretta P., (2004), « Making a market: the UK retail financial services industry and the rise of the complex sub-prime credit market », *Competition and Change*, vol. 8, n° 1, pp. 3-25.
- Byrne N., McCarthy O. & Ward M., (2005), *Meeting the Credit Needs of Low-Income Groups: Credit Unions-Vs-Money Lenders*, Working Paper 05/05, Dublin : Combat Poverty Agency.
- Caillé A., (2007), « Un quasi-manifeste institutionnaliste », *Revue du Mauss*, 2007/2, n° 30, pp. 33-48.
- Caisse des dépôts et consignations (CDC), (1999), *Le livret A , une histoire de l'épargne populaire*, Paris : La Documentation Française.
- Callon M., (1991), « Réseaux technico-économiques et irréversibilités », *Figures de l'irréversibilité en économie*, Paris : Éditions de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales.
- Camdessus M., (2007), *Rapport de la mission sur la modernisation de la distribution du livret A et des circuits de financement du logement social*, Paris : La Documentation Française.
- Caplovitz D., (1963), *The poor pay more*, New York : The Free Press.
- Carbo S., Gardener E. & Molyneux P., (2005), *Financial Exclusion*, Londres : Palgrave MacMillan.
- Cartwright P., (2004), *Banks, Consumers and Regulation*, Portland : Hart Publishing.
- Castel R. & Haroche C., (2001), *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi. Entretiens sur la construction de l'individu moderne*, Paris : Fayard.
- Castel R., (1995), *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris : Folio.
- Castel R., (2003), *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ?*, Paris : Seuil.
- Castel R., (2007), « Au-delà du salariat ou en deçà de l'emploi ? L'institutionnalisation du précaire », in : Paugam S., (dir.), *Repenser la solidarité . L'apport des sciences sociales*, Paris : Presses Universitaires de France, pp. 415-433.
- Chatriot A., (2006), « Protéger le consommateur contre lui-même. La régulation du crédit à la consommation », *Vingtième siècle*, n° 91, juillet-septembre, pp. 95-109.
- Clément A., (2003), « *Le pauvre dans la pensée économique classique (1780-1880), représentation et évolution* », communication au congrès annuel de l'Association Française de Sciences Économique.
- Cochoy F. (dir.), (2004a), *La captation des publics*, Paris : Presses Universitaires du Mirail.
- Cochoy F., (2004b), « La captation des publics entre dispositifs et dispositions, ou le petit chaperon rouge revisité », in : Cochoy F., (dir.), *La captation des publics*, Paris : Presses Universitaires du Mirail, pp. 11-68.

- Collard S. & Kempson E., (2005), *Affordable credit. The way forward*, Bristol : Joseph Rowntree Foundation – The Policy Press.
- Collard S., (2005), « Exclusion financière en Grande Bretagne », *in* : Gloukoviezoff G., (dir.), *Exclusion et liens financiers. L'exclusion bancaire des particuliers. Rapport du Centre Walras 2004*, Paris : Economica, pp. 41-73.
- Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF), (2006), *Rapport annuel 2005*, Paris : CCSF-Banque de France.
- Commissariat Général du Plan, (1992), *Exclus et exclusion, connaître les populations, comprendre les processus*, Paris : La Documentation Française.
- Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL), (2005), *Les problèmes posés par les fichiers regroupant des informations sur la situation financière des individus au regard de la loi du 6 janvier 1978*, Rapport de synthèse du 18 janvier 2005, Paris : CNIL.
- Conseil Emploi Revenus Cohésion sociale (CERC), (2006), *La France en transition 1993-2005*, Paris : La Documentation Française.
- Consommation Logement et Cadre de Vie (CLCV), (2007), *Tarifification bancaire : l'enquête annuelle de la CLCV*, enquête en collaboration avec Mieux Vivre Votre Argent, Paris : CLCV.
- Coppet D. (de), (1998), « Une monnaie dans pour communauté mélanésienne comparée à la nôtre pour l'individu des sociétés européennes », *in* : Aglietta M. & Orléan A., (eds.), *La monnaie souveraine*, Paris : Odile Jacob, pp. 159-211.
- Cordonnier L., (2000), *Pas de pitié pour les gueux*, Paris : Liber Parution.
- Corei T., (1995), *L'économie institutionnaliste . Les fondateurs*, Paris : Economica.
- Coriat B. & Weinstein O., (1995), *Les nouvelles théories de l'entreprise*, Paris : Livre de poche.
- Corr C., (2006), *Financial exclusion in Ireland: an exploratory study and policy review*, Dublin : Combat Poverty Agency.
- Courbis B., Froment E., Servet J.-M., (1990), « A propos du concept de monnaie », *Cahier d'économie politique*, n° 18, pp. 5-29.
- Courbis B., Froment E., Servet J.-M., (1991), « Enrichir l'économie politique de la monnaie par l'histoire », *Revue économique*, vol. 42, n° 2, pp. 315-338.
- Courpasson D., (1995a) « éléments pour une sociologie de la relation commerciale. Les paradoxes de la modernisation dans la banque », *Sociologie du Travail*, vol. 37, n° 1, pp. 1-24.
- Courpasson D., (1995b), *La modernisation bancaire . Sociologie des rapports professions-marchés*, Paris : L'Harmattan.
- Courpasson D., (2000), *L'action contrainte. Organisations libérales et domination*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Crédit Municipal de Paris, (ed.), (2004), *La bancarisation des nouveaux marchés urbains : l'expérience américaine*, Paris : Economica.
- Crosemarie P., (2007), *Le surendettement des particuliers*, Avis et Rapport du Conseil Économique et Social, n°2007-21, Paris : Conseil Économique et Social.

- Cruickshank D., (2000), *Competition in UK Banking*, Rapport pour le Chancelier de l'Échiquier, Londres : HM Treasury.
- Curry M., (1997), « The digital individual and the private realm », *Annals of the Association of American Geographer*, vol. 87, n° 4, pp. 681-699.
- Cusin F., (2002), « Les figures du client bancaire et ses relations paradoxales à la banque », *Sciences de la société*, n° 56, Toulouse : Presses Universitaires du Mirail, pp. 115-131.
- Cusin F., (2004), « Attirer, sélectionner, fidéliser : le double marché du crédit aux particuliers », in : Cochoy F., (dir.), *La captation des publics*, Paris : Presses Universitaires du Mirail, pp. 153-180.
- Cusin F., (2005), « La relation bancaire en question », in : Gloukoviezoff G., (dir.), *Exclusion et liens financiers. L'exclusion bancaire des particuliers. Rapport du Centre Walras 2004*, Paris : Economica, pp. 249-262.
- Daley N., (2002), *Multi-bancarité des ménages : les effets de la différenciation et de la numérisation*, CERNA – École nationale supérieure des mines de Paris.
- Damon J., (2007), « Les politiques familiales en enjeux », in : Paugam S., (dir.), *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Paris : Presses Universitaires de France, pp. 240-265.
- 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 CREDOC pour le Conseil national du crédit et du titre, Paris : CNCT.
- De Bandt J. & Gadrey J., (1994), *Relations de services, marchés de services*, Paris : CNRS éditions.
- De Bandt J., (1994), « De l'économie des biens à l'économie des services : la production de richesses dans et par les services », in : De Bandt J. & Gadrey J., *Relations de services, marchés de services*, Paris : CNRS éditions, pp. 309-338.
- De Blic D. & Lazarus J., (2007), *Sociologie de l'argent*, Paris : La Découverte.
- De Blic, D., (2003), *Les scandales financiers, naissance et déclin d'une forme politique, de Panama au Crédit Lyonnais*, Thèse, Paris : École des Hautes Études en Sciences Sociales.
- De Young R. & Rice T., (2004), « How do banks make money? The fallacies of fee income » *Economic perspectives*, 4^{ème} trimestre, Chicago : Federal Reserve Bank of Chicago, www.chicagofed.org .
- Déchaux J.-H., (2007), « Réalités et limites de l'entraide familiale », in : Paugam S., (dir.), *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Paris : Presses Universitaires de France, pp. 205-217.
- Degryse H., & Van Cayseele P., (2000). « Relationship lending within a bank-based system: Evidence from European small business data », *Journal of Finance Intermediation*, n° 9, pp. 90–109.
- Dembinski P., (2006), « L'économie totale », *Catholica*, n° 91, pp. 27-35.
- Dembinski P., (2008), *Finance servante ou finance trompeuse*, Paris : Desclée de Brouwer.

- Department of Trade and Industry (DTI), (2004), *Tackling over-indebtedness: Action Plan 2004*, Londres : Department of Trade and Industry (DTI) – Department for Work and Pensions (DWP) – HM Treasury.
- Department of Trade and Industry (DTI), (2006), *Tackling over-indebtedness: Annual Report 2006*, Londres : Department of Trade and Industry (DTI) – Department for Work and Pensions (DWP) – Department for Constitutional Affairs (DCA) – Department for Communities and Local Government (DCLG) – Department for Education and Skills (DES) – HM Treasury.
- Desjeux D., (2000a), *Modes et étapes de la réinsertion sociale des sans-abris : l'anthropologie de la consommation comme analyseur des trajectoires de vie des « SDF »*, Volume I, Résultat d'enquête pour La Mission de la recherche de La Poste, Paris : Argonautes.
- Desjeux D., (2000b), *Modes et étapes de la réinsertion sociale des sans-abris : l'anthropologie de la consommation comme analyseur des trajectoires de vie des « SDF »*, Volume II, Résultat d'enquête pour La Mission de la recherche de La Poste, Paris : Argonautes.
- Devlin J., (2005), « A Detail Study of Financial Exclusion in the UK », *Journal of Consumer Policy*, vol. 28, n° 1, pp. 75-108.
- Diamond D. & Dybvig P., (1983), « Bank Run, Deposit Insurance and Liquidity », *Journal of Political Economy*, vol. 91, n° 3, pp. 401-419.
- Diamond D., (1984), « Financial Intermediation and Delegated Monitoring », *Review of Economic Studies*, vol. 51, n° 3, July, pp. 393-414.
- Dion S. & Ghazi A., (2000), « L'obligation d'information et de conseil du banquier à l'égard des personnes aux revenus modestes », *Revue d'Économie Financière*, n° 58, pp. 229-240.
- Disneur L., Radermacher F. & Bayot B., (2006), *Service bancaire de base : évaluation de la loi du 24 mars 2003*, Bruxelles : Réseau Financement Alternatif.
- Dockès P., (1999), *Pouvoir et autorité en économie*, Paris : Economica.
- Dockès P., (2000), « Pouvoir, autorité et convention d'obéissance », *Journal of World-System Research*, VI, 3, automne-hiver, pp. 920-945.
- Dockès P., (2002), « Périodisation du capitalisme et émergence d'un néocapitalisme », in Dockès P. (dir.), *Ordres et désordres dans l'économie monde*, Paris : Presses Universitaires de France, pp. 81-110.
- Dressen M. & Roux-Rossi D., (1996), *Restructuration des banques et devenir des salariés*, Cahier Travail et Emploi, Paris : La Documentation Française.
- Drèze J. & Sen A., (1989), *Hunger and Public Action*, Oxford : Clarendon Press.
- Durkheim E., (1978), *De la division du travail social*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Eber N., (2000), « Sélection de clientèle et exclusion bancaire », *Revue d'Économie Financière*, n° 58, pp. 79-96.
- Eber N., (2001), « Les relations bancaires de long terme. Une revue de la littérature », *Revue d'Économie Politique*, vol. 111, n° 2, pp. 195-246.

- Ebermeyer S., Clément M. & Sévin 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 & Humanisme.
- Ellis D., (1998), « The Effect of Consumer Interest Rate Deregulation on Credit Card Volume, Charge-Offs, and the Personal Bankruptcy Rate », *Banks Trends*, n° 98-05, Washington : Federal Deposit Insurance Corporation.
- Elsas R. & Krahnén J.-P., (1998), « Is Relationship Lending Special? Evidence from Credit-File Data in Germany », *Journal of Banking and Finance*, vol. 22, n° 10-11, pp. 1283-1316.
- Elsas R., (2005), « Empirical determinants of relationship lending », *Journal of Financial Intermediation*, vol. 14, n° 1, pp. 32-57.
- Elster J., (1986), *Le laboureur et ses enfants : deux essais sur les limites de la rationalité*, Paris : Éditions de Minuit.
- Elster J., (1992), *Local Justice: How Institutions Allocates Scarce Goods and Necessary Burdens*, New-York : Russel Sage Foundations.
- Elster J., (1998), « Emotions and Economic Theory », *Journal of Economic Literature*, vol. XXXVI, mars, pp. 47-74.
- Elyasiani E. & Goldberg L., (2004), « Relationship Lending: a survey of the literature », *Journal of Economics and Business*, vol. 56, n° 4, pp. 315-330.
- Eydoux A. & Letablier M.-T., (2007), *Les familles monoparentales en France*, Rapport de Recherche, n°3 6, Noisy le Grand : Centre d'Études de l'Emploi.
- Eymard-Duvernay F., (2004), « Coordination des échanges par l'entreprise et qualité des biens », in : Orléan A. (dir.), *Analyse économique des conventions*, Édition Quadrige (1^{ère} édition 1994), Paris : Presses Universitaires de France, pp. 331-358.
- Falgeras V. & Porlouis N., (1999), « De nouveaux outils pour gérer la relation client », *Banque magazine*, n° 605, Juillet-Août, pp. 30-32.
- Fama E., (1985), « What's Different about Banks ? », *Journal of Monetary Economics*, vol. 15, n° 1, pp. 29-39.
- Favereau O., (1989), « Marchés internes, marchés externes », *Revue économique*, vol. 40, n° 2, pp. 273-328.
- Fédération Bancaire Française (FBF), (2006), *Le secteur bancaire en chiffres*, Paris : Fédération Bancaire Française.
- Ferrary M., (1999), « Confiance et accumulation du capital social dans la régulation des activités de crédit », *Revue Française de Sociologie*, vol. 40, n° 3, pp. 559-586.
- Ferrary M., (2002), « Mécanisme de régulation de la structure des qualifications et spécificité du capital humain. Un analyse du capital social des conseillers bancaires », *Sociologie du travail*, vol. 44, pp. 119-130.
- Financial Inclusion Task force (FITF), (2005), *Report on Progress towards the Shared Goal*. Londres : HM Treasury.
- Friedman M., (1962), *Capitalism and Freedom*, Chicago : Chicago University Press.

- Frobert L. & Ferraton C., (2003), *L'enquête inachevée. Introduction à l'économie politique d'Albert O. Hirschman*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Gadrey J., (1994a), « Les relations de service dans le secteur marchand », *in* : De Bandt J. & Gadrey J., *Relations de services, marchés de services*, Paris : CNRS éditions, pp. 23-41.
- Gadrey J., (1994b), « Les relations de service et l'analyse du travail des agents », *Sociologie du travail*, n° 3, pp. 381-389.
- Gadrey J., (1994c), « Relations, contrats et conventions de service », *in* : De Bandt J. & Gadrey J., *Relations de services, marchés de services*, Paris : CNRS éditions, pp. 123-151.
- Gadrey J., (1994d), « Relations de service et relations d'assurance dans la géographie des services », *in* : Bonamy J. & May N., (1994), *Services et mutations urbaines. Questionnements et perspectives*, Paris : Anthropos, pp. 121-140.
- Gadrey J., (1994e), « A propos de l'analyse économique des services d'assurance : le concept de produit et la question de son évaluation », *Revue Économique*, vol. 45, n° 2, mars, pp. 192-213.
- Gadrey J., (1996), *La productivité en question*, Paris : Desclée de Brouwer.
- Gadrey J., (1998), *Les « prestations sociales » de La Poste*, Collection de la Mission Recherche de La Poste, Paris : La Poste.
- Gadrey J., (2002), « La théorie de la régulation à l'épreuve de l'économie de la qualité et du service », *Économie et société*, série EGS, n° 4, juillet, pp. 1095-1117.
- Gadrey J., (2003), *Socio-économie des services*, Paris : La Découverte.
- Gadrey J., (2004), *L'utilité sociale des organisations de l'économie sociale et solidaire. Une mise en perspective sur la base de travaux récents*, Rapport de synthèse pour la DIES et la MIRE, Programme de recherche « L'économie sociale et solidaire en région ».
- Galbraith J., (1989), *Le nouvel état industriel, essai sur le système économique américain*, Paris : Gallimard.
- Gale D. & Hellwig M., (1985), « Incentive-Compatible Debt-Contracts : The One-Period Problem », *Review of Economic Studies*, vol. 52, n° 4, pp. 647-663.
- Gallou R. & Le Quéau P., (1999), *Les personnes interdites de chèquiers*, Rapport d'enquête du CREDOC pour le Comité Consultatif, Paris : Comité Consultatif.
- Gaulejac V. de, (1996), *Les sources de la honte*, Paris : Desclée de Brouwer.
- Gelpi R.-M. & Julien-Labruyère F., (1994), *Histoire du crédit à la consommation. Doctrines et pratiques*, Paris : La Découverte.
- Geslot P., (1997), *Une analyse économique des processus d'exclusion*, Paris : L'Harmattan.
- Giarini O. & Stahel W., (1990), *The Limits of Certainty*, Dordrecht : Kluwer.
- Giddens A., (1994), *Les conséquences de la modernité*, Paris : L'Harmattan.
- Gloukoviezoff G. & Guérin I., (2002b), *La médiation bancaire en France. Éléments de réflexion et « bonnes pratiques » européennes*, Conseil National du Crédit et du Titre – Caisse des Dépôt et Consignations, 48p. + annexes 81p.

- Gloukoviezoff G. & Guérin I., (dir.), (2002a), « Recherche action pour améliorer les relations entre les organismes financiers et les personnes en difficulté », *Rapport pour la Caisse des dépôts et consignations*, Centre Walras – Lumiris.
- Gloukoviezoff G. & Lazarus J., (2005), *La relation bancaire avec les particuliers : revue de la littérature. Premier Volet : la relation de service dans la banque*, Paris : Mission de la Recherche de La Poste.
- Gloukoviezoff G. & Lazarus J., (2006), *La relation bancaire avec les particuliers : revue de la littérature. Troisième Volet : la dissymétrie de la relation bancaire*, Paris : Mission de la Recherche de La Poste.
- Gloukoviezoff G. & Lazarus J., (2007), *Évaluation d'impacts des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, Rapport Intermédiaire, Lyon : LEFI.
- Gloukoviezoff G. & Monroe M., (2004), « Accès et utilisation des services bancaires par les allocataires de minima sociaux », *Études et Résultats*, n° 351, Paris : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES).
- Gloukoviezoff G. & Palier J., (2008), *Évaluation d'impacts des Crédits Projet Personnel du Secours Catholique*, Rapport Final, Lyon : LEFI.
- Gloukoviezoff G. & Tinel B., (2004), *Un client peut en cacher un autre. L'accueil du public par La Poste et une mairie d'arrondissement*, Rapport de recherche du Centre Walras pour le Centre d'Étude de l'Emploi, ACI Travail.
- Gloukoviezoff G. (ed.), (2005), *Exclusion et liens financiers. L'exclusion bancaire des particuliers. Rapport du Centre Walras 2004*, Paris : Economica,
- Gloukoviezoff G., (2003), *L'activité des agences bancaires en environnement sensible*, étude pour la Caisse d'épargne Rhône-Alpes Lyon et la Fédération Nationale des Caisses d'épargne.
- Gloukoviezoff G., (2004a), « De la bancarisation de masse, à l'exclusion bancaire puis sociale » *Revue Française des Affaires Sociales*, n° 3-2004, Paris : La Documentation française, pp. 11#38.
- Gloukoviezoff G., (2004b), « La médiation de proximité, une solution à l'exclusion bancaire ? », *Recherche Sociale*, Paris : FORS-Recherche Sociale, pp. 62-77.
- Gloukoviezoff G., (2004c), « L'exclusion bancaire et financière des particuliers », *in* : L'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale, *Les travaux de l'observatoire*, Paris : La Documentation Française, pp. 167-205.
- Gloukoviezoff G., (2006), *Surendettement des particuliers : Quels rôles pour les syndicats ? Rapport français*, Bureau International du Travail (BIT), Employment Sector, Document de travail n° 43, Genève : BIT.
- Gougnet J.-J. & Jarry R., (2004), *Exclusion sociale – Exclusion bancaire. Étude de cas sur le quartier de Malakoff à Nantes*, Rapport de recherche, FAIRES – CRIDEAU, Paris : Caisse des Dépôts et Consignations.
- Grafmeyer Y., (1992), *Les gens de la banque*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Granger B. & Reifner U., (2008), « Crédit à la consommation et endettement des particuliers : une Europe harmonisée par une directive inutile ? », *Rapport moral sur l'argent dans le monde en 2008*, Paris : Association d'économie financière, pp. 247-260.

- Granovetter M., (1974), *Getting a Job: Study of Contacts and Careers*, Cambridge : Harvard University Press.
- Granovetter M., (2000a), « Action économique et structure sociale : le problème de l'encastrement », in : *Le marché autrement*, Paris : Desclée de Brouwer, pp. 75-114.
- Granovetter M., (2000b), « La force des liens faibles », in : *Le marché autrement*, Paris : Desclée de Brouwer, pp. 45-73.
- Gueneau C., (2000), « Les besoins des personnes fragiles en matière de services bancaires », *Revue d'économie financière*, n° 58, pp. 47-56.
- Guérin I. & Servet J.-M. (dir.), (2002), *Exclusion et Liens Financiers. Rapport du Centre Walras 2002*, Paris : Economica.
- Guérin I., (2000), *Pratiques monétaires et financières des femmes en situation de précarité*, thèse de doctorat en sciences économiques, Université Lumière Lyon 2.
- Guille M., (1994), « Savoir bancaire spécifique, marché du crédit et intermédiation financière », *Économie Appliquée*, vol. 46, n° 4, pp. 49-77.
- Gurley J. & Shaw E., (1960), *Money in a theory of finance*, Washington : Brookings Institution.
- Guttentag J. & Herring R., (1986), « Disaster Myopia in International Banking », *Essays in International Finance*, n° 164, International Finance Section, Princeton University.
- Halford S. & Savage M., (1995), « Restructuring organisations, changing people : gender and restructuring in banking and local government », *Work, Employment and Society*, vol. 9, n° 1, pp. 97-122.
- Hart C., (1990), « The Power of Unconditional Service Guarantees », *Harvard Business Review*, vol. 66, n° 4, pp. 54-62. Trad. Fr, « Service garanti », *Harvard-L'expansion*, été, pp. 42-51.
- Hart O. & Holmström B., (1987), « The Theory of Contracts », in : Bewley T., (ed.), *Advances in Economic Theory*, Fifth World Congress, Cambridge University, pp. 70-155.
- Haubrich J., (1989), « Financial Intermediation, Delegated Monitoring and Long-Term Relationships », *Journal of Banking and Finance*, vol. 13, n° 1, pp. 9-20.
- Haut Conseil du secteur financier public et semi-public, (2001), *Un secteur financier public, pour quoi faire ?*, Rapport 2001, Paris.
- Hayek F., (1976), *Denationalisation of Money*, Londres : Institut of Economic Affairs.
- Hill P., (1977), « On Goods and Services », *The Review of Income and Wealth*, décembre, Series 23, pp. 315-338.
- Hirschman A., (1995), *Défection et prise de parole*, Paris : Fayard.
- HM Treasury, (1999), *Access To Financial Services*, Rapport de la PAT 14, Londres : HM Treasury.
- HM Treasury, (2004), *Promoting Financial Inclusion*, Londres : HM Treasury.
- Hodgman D., (1963), « The Deposit Relationship and Commercial Bank Lending », *Review of Economics and Statistics*, vol. 63, pp. 257-268.
- Honohan P., (2007), *Cross-country variation in household access to financial services*, paper prepared for the World Bank conference on *Access to finance*, March 15-16.

- Hudson M., (2003), « Banking on Misery », *Southern Exposure*, vol. 31, n° 2, pp. 1-15.
- Jaffe D. & Russell T., (1976), « Imperfect Information, Uncertainty and Credit Rationing », *Quarterly Journal of Economics*, vol. 90, n° 4, pp. 651-656.
- Jeantet A., (2003), « « à votre service ! » La relation de service comme rapport social », *Sociologie du travail*, vol. 45, n° 2, pp. 191-209.
- Jeffers E. & Pastré O., (2005), *La TGBE. La Très Grande Bagarre bancaire Européenne*, Paris : Economica.
- Jensen M. & Meckling W., (1976) « Theory of the Firm : Managerial Behaviour, Agency Costs and Capital Structure », *Journal of Financial Economics*, vol. 3, n° 4, pp. 305-360.
- Karlan D. & Zinman J., (2006), *Observing Unobservables: Identifying Information Asymmetries with a Consumer Credit Field Experiment*, Economic Growth Center, Working Paper 911, New Haven : Yale University.
- Karpik L., (1989), « L'économie de la qualité », *Revue Française de Sociologie*, vol. 30, n° 2, pp. 187-210.
- Karpik L., (1998), « La confiance : réalité ou illusion ? Examen critique d'une thèse de Williamson », *Revue Économique*, vol. 49, n° 4, pp. 1043-1056.
- Kempson E., (2002), *Over-indebtedness in Britain*, Personal Finance Research Center, Londres : Department of Trade and Industry.
- Kempson E., (2006), « Policy level response to financial exclusion in developed economies: lessons for developing countries », contribution à la conférence : *Access to finance: building inclusive financial system*, Washington : World Bank.
- Kempson E., Atkinson A. & Pilley O., (2004), *Policy level response to financial exclusion in developed economies: lessons for developing countries*, Rapport pour le Financial Sector Team, Policy Division, Department for International Development, Bristol : Personal Finance Research Center.
- Kempson E., Whyley C., Caskey J. & Collard S., (2000), *In or out? Financial exclusion: a literature and research review*, Londres : Financial Services Authority.
- Kempson E. & Whyley C., (1999), *Kept out or opted out? Understanding and combating financial exclusion*, Bristol : Joseph Rowntree Foundation – Policy Press.
- Knight F., (1921), *Risk, Uncertainty and Profit*, Boston : Houghton Mifflin.
- Knights D., (1997), « Governmentality and Financial Services: Welfare Crisis and the Financial Self-Disciplined Subject », in : Morgan G. & Knights D., (eds.), *Regulation and Deregulation in European Financial Services*, Londres : Macmillan, pp. 217-235.
- Knights D., Sturdy A. & Morgan G., (1994), « The consumer rules ? An examination of the rhetoric and « reality » of marketing in financial services », *European Journal of Marketing*, vol. 28, n° 3, pp. 42-54.
- L'Herminier S., (2005), « Barclays pour une approche pragmatique de sa relation client », *Banque et Informatique*, n° 149.
- La Hougue A. de, (2002), *A propos du surendettement . Hommes et argent*, Paris : L'Harmattan.
- Lafitte M., (2005), *La valeur client et ses implications bancaires*, Paris : Revue Banque Éditions.

- Lagarde J.-C., (2005), *Rapport fait au nom de la commission des affaires économiques, de l'environnement et du territoire sur la proposition de loi (n° 2029) de MM. Jean-Christophe Lagarde et Hervé Morin, tendant à prévenir le surendettement*, Rapport n° 2034, Paris : Assemblée Nationale.
- Langlois S., (2005), *Consommer en France*, Paris : L'Aube.
- Larcher G., (1999), *Sauver La Poste : est-il trop tard pour décider ?*, Rapport du Sénat n° 463 au nom de la commission des Affaires économiques, Paris : Sénat.
- Larcher G., (2003), *La Poste : le temps de la dernière chance*, Rapport du Sénat n° 344 au nom de la commission des Affaires économiques, Paris : Sénat.
- Lassare D., (1995), *Psychologie sociale et économie*, Paris : Armand Colin.
- Laurent A., (1997), « Gestion du risque bancaire et relation de service », in : Reboud L., *La relation de service au cœur de l'analyse économique*, Paris : L'Harmattan, pp. 41-59.
- Lazarus J., (2004), *Le bureau du banquier : commerce et justice. Sociologie des discours et des pratiques dans les banques*, Mémoire de DEA de sociologie, Paris : école des Hautes études en Sciences Sociales.
- Lazuech G. & Moulévrier P., (2004), *Exclusion monétaire et usages sociaux de l'argent*, Rapport de recherche, Nantes : Université de Nantes – Maison des Sciences de l'Homme Ange Guépin – Communauté Urbaine de Nantes.
- Le Duigou J.-C., (2000), *Endettement et surendettement des ménages*, Avis et Rapports du Conseil Économique et Social, Paris : La Documentation Française.
- Lebègue D., (1999), « Réfléchir collectivement à de nouvelles réponses à l'exclusion bancaire », *Actualité Bancaire*, n° 415, p. 3.
- Leland H. & Pyle D., (1977), « Informational Asymetries, Financial Structure, and Financial Intermediation », *Journal of Finance*, vol. 32, n° 2, may, pp. 371-387.
- Leyshon A. & Pollard J., (2000), « Geographies of industrial convergence: the case of retail banking », *Transactions of the Institute of British Geographers*, vol. 25, n° 2, pp. 203-220.
- Leyshon A., & Thrift N., (1995), « Geographies of Financial Exclusion : Financial Abandonment in Britain and the United States », *Transaction of the Institute of British Geographer*, New Series, n° 20, pp. 312-341.
- Leyshon A., & Thrift N., (1996), « Financial Exclusion and the Shifting Boundaries of the Financial System », *Environnement and Planning A*, vol. 28, n° 7, pp. 1150-1156.
- Leyshon A., & Thrift N., (1999), « Lists come alive : electronic systems of knowledge and the rise of credit-scoring in retail banking », *Economy and Society*, vol. 28, n° 3, pp. 434-466.
- Leyshon A., Burton D., Knights D., Alferoff C., & Signoretta P., (2004), « Toward and Ecology of Retail Financial Services: Understanding the Persistence of Door-to-Door Credit and Insurance Providers », *Environment and Planning A*, vol. 36, n° 4, pp. 625-645.
- Loisy C., (2000), « Pauvreté, précarité, exclusion. Définitions et concepts », in : Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, *Les travaux*

- de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, Paris : La Documentation française, pp. 23-50.
- Malamoud C., (1989), *Cuire le monde. Rite et pensée dans l'Inde ancienne*, Paris : La Découverte.
- Malamoud C., (1998), « Le paiement des actes rituels dans l'Inde védique », in : Aglietta M. & Orléan A., (eds.), *La monnaie souveraine*, Paris : Odile Jacob, pp. 35-52.
- Manning R., (2000), *Credit Card Nation. The Consequences of America's Addiction to Crédit*, New York : Basic Books.
- Marx K., (1967), *Fondement de la critique de l'économie politique*, vol. 1, Paris : Éditions Anthropos.
- Marx K., (1969), *Manuscrits de 1844 : économie, politique et philosophie*, Paris : Éditions sociales.
- Maurin L. & Savidan P., (2007), « Inégalités : la grande hypocrisie française », in : Maurin L. & Savidan P., (dir.), *L'état des inégalités en France 2007*, Paris : Belin, pp. 7-17.
- Mauss M., (1995), « Essai sur le don. Formes et raisons de l'échange dans les sociétés archaïques », extrait de *l'Année sociologique*, seconde série, 1923-1924, tome I., *Sociologie et anthropologie*, Paris : Presses Universitaires de France, pp. 143-279.
- Mayère A., (1989), *Internationalisation des services : logiques, processus et structures en réseaux*, Rapport pour le Plan urbain, CEDES-Économie et Humanisme, Laboratoire de géographie rhôdaniennne.
- Mendez A., & Richez-Battesti N., (1999), « Les banques coopératives et mutualistes entre concurrence et solidarité : la confiance comme analyseur et fondement d'un modèle alternatif de compétitivité », *Revue Internationale de l'Économie Sociale*, n° 274, pp. 17-42.
- Merrien F.-X., (2007), « Les devenirs de la solidarité sociale », in : Paugam S., (dir.), *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Paris : Presses Universitaires de France, pp. 839-854.
- Mintzberg H., (1982), *Structure et dynamique des organisations*, Paris : Les éditions d'organisation.
- Monnier S., (2005), « Repenser le crédit : la caisse Développement Partagé du Crédit Agricole Nord-Est », in : Gloukoviezoff G., (dir.), *Exclusion et liens financiers. L'exclusion bancaire des particuliers. Rapport du Centre Walras 2004*, Paris : Economica, pp. 551-558.
- Morvant-Roux S., (2006), *Processus d'appropriation des dispositifs de microfinance : un exemple en milieu rural mexicain*, Thèse de doctorat en sciences économiques, Université Lumière Lyon 2.
- Moschetto B. & Roussillon J., (2004), *La banque et ses fonctions*, 5^{ème} édition (1^{ère} édition 1988), Paris : Presses Universitaires de France.
- Mouillart M., (2005), *17^{ème} Rapport annuel*, Paris : Observatoire de l'endettement des ménages – Fédération bancaire française.

- Mouillart M., (2006), *18^{ème} Rapport annuel*, Paris : Observatoire de l'endettement des ménages – Fédération bancaire française.
- Mouillart M., (2007), *19^{ème} Rapport annuel. Première partie : la typologie des ménages endettés en novembre 2006*, Paris : Observatoire de l'endettement des ménages – Fédération bancaire française.
- Mouillart M., (2008), *20^{ème} Rapport annuel. Première partie : la typologie des ménages endettés en novembre 2007*, Paris : Observatoire de l'endettement des ménages – Fédération bancaire française.
- Moureau N. & Rivaud-Danset D., (2004), *L'incertitude dans les théories économiques*, Paris : La Découverte.
- Observatoire Européen de l'épargne (OEE), (Dir.), (2008), *Towards a common operational european definition of over-indebtedness*, Étude pour la Commission Européenne, Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances.
- Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale, (2006), *Le rapport 2005-2006*, Paris : La Documentation Française.
- Okun A., (1981), *Prices and Quantities: A Macroeconomic Analysis*, Washington : The Brookings Institution.
- Orléan A. (dir.), (2004), *Analyse économique des conventions*, Édition Quadrige (1^{ère} édition 1994), Paris : Presses Universitaires de France.
- Orléan A., (1998), « La monnaie autoréférentielle : réflexions sur les évolutions monétaires contemporaines », in : Aglietta M. & Orléan A., (eds.), *La monnaie souveraine*, Paris : Odile Jacob, pp. 359-356.
- Pahl J., (1989), *Money and Marriage*, New-York : St Martin Press.
- Pahl J., (1999), *Invisible Money. Family finances in the electronic economy*, Bristol : The Policy Press.
- Pahl J., (2005), « Individualisation et modèle de gestion des finances au sein des familles », *Enfance, Familles, Générations*, n° 2, revue en ligne.
- Palier B., (2007), « Des assurances de moins en moins sociales », in : Paugam S., (dir.), *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Paris : Presses Universitaires de France, pp. 855-871.
- Palier J., (2001), *Les pratiques urbaines de micro-finance indiennes : de l'efficacité à la pérennité*, Mémoire de DEA Analyse et Histoire Économique des Institutions et des Organisations, Lyon : Université Lumière Lyon 2.
- Panigyrakis G., Theodoridis P. & Veloutsou C., (2002), « All Customers are not treated equally: Financial Exclusion in Isolated Greek Islands », *Journal of Financial Services Marketing*, vol. 7, n° 1, pp. 54-66.
- Pastré O., (2006), *Les enjeux économiques et sociaux de l'industrie bancaire*, Rapport pour le Comité consultatif du secteur financier (CCSF), Paris : CCSF.
- Pastré O., (dir.), (2007), *La guerre mondiale des banques*, Paris : Presses Universitaires de France.

- Paugam S., (1993), *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Paugam S., (2005), *Les formes élémentaires de la pauvreté*, Paris : Presses Universitaires de France.
- paugam S., (2007b), « Introduction. Les fondements de la solidarité », *in* : Paugam S., (dir.), *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Paris : Presses Universitaires de France, pp. 5-28.
- paugam S., (2007c), « Conclusion : Vers un nouveau contrat social ? », *in* : Paugam S., (dir.), *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Paris : Presses Universitaires de France, pp. 949-980.
- Paugam S., (dir.), (2007a), *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Peachey S. & Roe A., (2006), *Access to Finance, Measuring the Contribution of Savings Banks*, World Banks Savings Institute.
- Picavet E., (1999), « De l'efficacité à la normativité », *Revue Économique*, vol. 50, n° 4, pp. 833-858.
- Polanyi K., (1975), « L'économie en tant que procès institutionnalisé », *in* : Polanyi K. & Arensberg C., (eds.), *Les systèmes économique dans l'histoire et dans la théorie*, Paris : Librairie Larousse, pp. 239-260.
- Polanyi K., (1983), *La grande transformation. Aux origines politiques et économiques de notre temps*, Paris : Gallimard.
- Polanyi K., (2008), *Essais de Karl Polanyi*, Paris : Seuil.
- Policis, (2004), *The effect of interest rate control on other countries*, Londres : Department of Trade and Industry.
- Popper K., (1985), *Conjectures et réfutations : la croissance du savoir scientifique*, Paris : Payot.
- Porteous D., (2005), « The Access Frontier as an Approach and Tool in Making Markets Work for the Poor », Londres : Department for International Development (DFID).
- Postel N., (2003), *Les règles dans la pensée économique contemporaine*, Paris : CNRS Edition.
- Ramsay I., (2003), « Consumer Credit Society and Consumer Bankruptcy: Reflections on Credit Cards and Bankruptcy in the Informational Economy », *in* : Niemi-Kiesiläinen J., Ramsay I., & Withford W., *Consumer Bankruptcy in Global Perspective*, Oxford & Portland : Hart Publishing, pp. 17-39.
- Rawls J., (1987), *Théorie de la justice*, Paris : Éditions du Seuil.
- Rebiere N., (2006), *Les surendettés. Définition, dénombrement, caractéristiques et dynamique de la sous-population : application au cas français*, thèse de doctorat en démographie, Université Montesquieu – Bordeaux IV.
- Regan S. & Paxton W., (2003), *Beyond Bank Accounts: Full Financial Inclusion*, Londres : National Association of Citizen Advice Bureaux – Institute for Public Policy Research.

- Reich R., (2008), *Supercapitalisme. Le choc entre le système économique émergent et la démocratie*, Paris : Vuibert.
- Reichheld F. & Sasser E., (1990), « Zero Defections: Quality Comes To Services », *Harvard Business Review*, vol. 68, n° 5, pp. 105-111.
- Réseau Financement Alternatif (RFA), (2002a), *Élaboration d'un service bancaire universel. Première partie – L'accès ou le maintien d'un compte bancaire*, Étude réalisée pour le Ministre de l'Économie, Namur : Réseau Financement Alternatif.
- Réseau Financement Alternatif (RFA), (2002b), *Élaboration d'un service bancaire universel. Deuxième partie – L'accès au crédit et l'exemple du Community Reinvestment Act*, Étude réalisée pour le Ministre de l'Économie, Namur : Réseau Financement Alternatif.
- Réseau Financement Alternatif (RFA), (dir.), (2008), *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*, Rapport pour la Commission Européenne, Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances.
- Richez-Battesti N. & Gianfaldoni P., (dir.), (2006), *Les banques coopératives en France. Le défi de la performance et de la solidarité*, Paris : L'Harmattan.
- Richez-Battesti N., Gianfaldoni P., Ory J.-N., Alcaras J.-R., Gloukoviezoff G., Gurtner E., Jaeger M., & Sifakis C., (2005), *Les banques coopératives en France, entre banalisation et renouveau des spécificités*, Rapport pour la DIES, Aix-en-Provence : CEFI.
- Rifkin J., (2000), *The Age of Access – The New Culture of Hypercapitalism Where All of Life is a Paid-For Experience*, New-York : Penguin Books.
- Rivaud-Danset D., (1995), « Le rationnement du crédit et l'incertitude », *Revue d'économie politique*, vol. 105, n° 2, pp. 223-247.
- Rivaud-Danset D., (1996), « Les contrats de crédit dans une relation de long terme. De la main invisible à la poignée de main », *Revue Économique*, vol. 47, n° 4, pp. 937-962.
- Rogaly B., Fisher T., & Mayo E., (eds.), (1999), *Poverty, Social Exclusion and Microfinance in Britain*, Oxford : Oxfam Publishing.
- Rosanvallon P., (1995), *La nouvelle question sociale. Repenser l'État-providence*, Paris : Seuil.
- Rothschild M. & Stiglitz J., (1976), « Equilibrium in Competitive Insurance Market : an Essay on the Economics of Imperfect Information », *Quarterly Journal of Economics*, vol. 90, n° 4, pp. 630-649.
- Rousseau A., (2005), « La banque « mutualiste » : d'un héritage embarrassant à une identité commerciale différente », in : Gloukoviezoff G., (dir.), *Exclusion et liens financiers. L'exclusion bancaire des particuliers. Rapport du Centre Walras 2004*, Paris : Economica, pp. 303-326.
- Roustant G., (1998), « Grande transformation ou « alliage sans formule précise » ? », in : Maucourant J., Servet J.-M. & Tiran A., (eds.), *La modernité de Karl Polanyi*, Paris : L'Harmattan, pp. 177-192.
- Rowlingson K. & Kempson E., (1995), *Paying with Plastic: A study of credit card debt*, Londres : Policy Studies Institute

- Saglio J., (1990), *La construction sociale des marchés*, Rapport du Glysi, n° 3.
- Sagna L., (2003), *Monnaie et sociétés. Une socio-anthropologie des pratiques monétaires*, Paris : L'Harmattan.
- Salais R. & Storper M., (1993), *Les mondes de production. Enquête sur l'identité économique de la France*, Paris : Éditions de l'EHESS.
- Salais R., (1998), « à la recherche du fondement conventionnel des institutions économiques », in : Salais R., Chatel E. & Rivaud-Danset D., (eds.), *Institutions et conventions. La réflexivité de l'action économique*, Paris : Éditions des Hautes Études en Sciences Sociales, pp. 255-292.
- Salais R., (2004), « Incertitude et interactions de travail : des produits aux conventions », in : Orléan A., (dir.), *Analyse économique des conventions*, Édition Quadrige (1^{ère} édition 1994), Paris : Presses Universitaires de France, pp. 395-427.
- Salmona M., (1990), *Jeux et enjeux des cartes bancaires*, Rapport de recherche, Université Paris X-CAESAR – Ministère de l'Économie et des Finances – Direction générale de la consommation – Groupement des cartes bancaires.
- Salmona M., (1992), *Anthropologie sociale et clinique des pratiques de l'argent en France et formation 1950-1990*, document de travail, Paris : Université Paris X.
- Salmona M., (1994), *Souffrances et résistances des paysans français*, Paris : L'Harmattan.
- Salop J. & Salop S., (1976), « Self Selection and Turn Over in the Labor Market », *Quarterly Journal of Economics*, vol. 90, n° 4, pp. 619-627.
- Santomero A. & Seater J., (1997), *Monies and Banking*, working paper of the Wharton Financial Institutions Center, Université de Pennsylvanie.
- Schreiner M., Sherraden M., Clancy M., Johnson L., Curley J., Zhan M., Beverly S., Grinsten-Weiss M., (2005), « Les pauvres et leurs capitaux : les enseignements des comptes de développement personnel », in : Gloukoviezoff G., (dir.), *Exclusion et liens financiers. L'exclusion bancaire des particuliers. Rapport du Centre Walras 2004*, Paris : Economica, pp. 433-469.
- Scialom L., (1999), *Économie bancaire*, Paris : La Découverte.
- Sen A., (1983), « Poor, relatively speaking », *Oxford Economic Paper*, vol. 35, n° 2, pp. 153-169.
- Sen A., (1993), *Éthique et économie*, Paris : Presses universitaires de France.
- Sen A., (1999), *Un nouveau modèle économique. Développement, justice, liberté*, Paris : Odile Jacob.
- Sen A., (2000a), *Repenser l'inégalité*, Paris : Seuil.
- Sen A., (2000b), *Social Exclusion: Concept, Application and Scrutinity*, Social Development Paper n° 1, Asian Development Bank.
- Servet J.-M., (1981), *Genèse des formes et pratiques monétaires*, Thèse de doctorat d'État, Université Lumière Lyon 2.
- Servet J.-M., (1994), « Paroles données : le lien de confiance », *Revue du MAUSS*, n° 4, 2^{ème} semestre, pp. 37-56.

- Servet J.-M., (1998), *L'euro au quotidien*, Paris : Desclée de Brouwer.
- Servet J.-M., (2000), « L'exclusion, un paradoxe de la finance », *Revue d'économie financière*, n° 58, pp. 17-28
- Servet J.-M., (2001), « Le troc primitif, un mythe fondateur d'une approche économiste de la monnaie », *Revue Numismatique*, pp. 15-32.
- Servet J.-M., (2002), « Introduction générale. Exclusion bancaire et financière, un essai de définition », in : Guérin I. & Servet J.-M., (dir.), *Exclusion et Liens Financiers. Rapport du Centre Walras 2002*, Paris : Economica, pp. 13-30.
- Servet J.-M., (2006) *Banquiers aux pieds nus*, Paris : Odile Jacob.
- Servet J.-M., (2008), « Un principe polanyien d'actualité : la réciprocité », communication au 11^{ème} colloque International Karl Polanyi, 4 au 6 décembre, Montréal.
- Servet J.-M., (ed.), Bayon D., Blanc J., Guérin I., Malandrin G., Vallat D., (1999), *Une économie sans argent : les systèmes d'échange local*, Paris : Le Seuil.
- Sharpe S., (1990), « Asymmetric Information, Bank Lending, and Implicit Contracts : A Stylised Model of Customer Relationship », *The Journal of Finance*, vol. 45, n° 4, pp. 1069-1087.
- Simmel G., (1999), *Philosophie de l'argent*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Sinclair S., (2001), *Financial Exclusion: An Introductory Survey*, Centre for Research into Socially Inclusive Services (CRSIS), Edinburgh : Edinburgh College of Art / Heriot Watt University.
- Société Générale, (2002), *Chiffres et stratégies*, Groupe Société Générale : www.ir.socgen.com
- Spence M., (1973), « Job Market Signaling », *Quarterly Journal of Economics*, vol. 87, n° 3, pp. 355-374.
- Stavins J., (2000), « Credit Card Borrowing, Delinquency and Personal Bankruptcy », *New England Economic Review*, July/August, pp. 15-30.
- Stiglitz J. & Weiss A., (1981), « Credit Rationing in markets with imperfect information », *American Economic Review*, vol. 71, n° 3, pp. 393-410.
- Stiglitz J. & Weiss A., (1983), « Incentive Effects of Terminations: Applications to the Credit and Labor Markets », *American Economic Review*, vol. 73, n° 5, pp. 912-927.
- Stiglitz J. & Weiss A., (1986), « Credit Rationing and Collateral », in : Edwards J. et alii, (eds.), *Recent developments in corporate finance*, Cambridge : Cambridge University Press, pp. 101-126.
- Sullivan T., Warren E., Westbrook J., (2000), *The Fragile Middle Class. Americans in Debt*, New Haven et Londres : Yales University Press.
- Task Force on Over-Indebtedness (TFO), (2003), *Second Report*, Londres : Department of Trade and Industry.
- Test-Achat, (2007), « Des fins de mois difficiles », *Budget et droits*, Mai/juin, n° 192, pp. 22-24.

- Théret B., (1997), « Méthodologie des comparaisons internationales, approches de l'effet sociétal et de la régulation : fondement pour une lecture structuraliste des systèmes de protection sociale », *L'année de la régulation*, vol. 1, pp. 163-228.
- Théret B., (1998), « De la dualité des dettes et de la monnaie dans les sociétés salariales », in : Aglietta M. & Orléan A. (Eds.), *La monnaie souveraine*, Paris : Odile Jacob, pp. 253-287.
- Thrift N. & Leyshon A., (1997), « Financial Desertification », in : Rossiter J., (ed.), *Financial Exclusion: can mutuality fill the gap?*, Londres : New Policy Institute, pp. 11-16.
- Tonnies F., (1944), *Communauté et société, catégorie fondamentale de la sociologie pure*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Tournois N., (1989), *Le marketing bancaire face aux nouvelles technologies*, Paris : Masson.
- Townsend R., (1979), « Optimal Contracts and Competitive Markets with Costly State Verification », *Journal of Economic Theory*, vol. 21, n° 2, pp. 265-293.
- Traiger & Hinckley Iip, (2008), *The Community Reinvestment Act: A Welcome Anomaly in the Foreclosure Crisis*, www.traigerlaw.com
- Turner M. & Skidmore F., (1999), *Mortgage Lending Discrimination: A Review of Existing Evidence*, Washington : The Urban Institute.
- Ughetto P., (2002), « Figures du client, figures du prestataire », *Sciences de la société*, n° 56, pp. 99-103.
- Ughetto P., (2004), *Au service d'un public : un détour par Halbwachs et Goffman*, Document de travail, n° 04.09, Paris : IRES.
- Uzzi B. & Lancaster R., (2003), « Relation Embeddedness and Learning : The case of bank loan managers and their clients », *Management Science*, vol. 49, n° 4, pp. 383-399.
- Uzzi B., (1999), « Embeddedness in the making of financial capital: how social relations and networks benefit firms seeking financing », *American Sociological Review*, vol. 64, n° 4, pp. 481–505.
- Uzzi, B. & Gillespie J., (2002) « Knowledge spillover in corporate financing networks: Embeddedness and the firm's debt performance », *Strategic Management Journal*, vol. 23, n° 7, pp. 595–618.
- Vale B., (1993), « The Duale Role of Demand Deposits Under Asymetric Information », *Scandinavian Journal of Economics*, n°95, pp. 77-95.
- Vallat, D., (1999), *Exclusion et liens financiers de proximité*, Thèse de Doctorat en Sciences Économiques, Lyon : Université Lumière Lyon 2.
- Venard N., (2001) *Économie bancaire*, Paris : Bréal.
- Weber F., (2007), « Qu'est-ce que la protection rapprochée ? », in : Paugam S., (dir.), *Repenser la solidarité . L'apport des sciences sociales*, Paris : Presses Universitaires de France, pp. 187-204.
- Weber M., (1965), *Essais sur la théorie de la science*, Paris : Librairie Plon.

- Weber M., (1971), *Économie et Société*, tome 1, Paris : Plon.
- Weinstein D. & Yafeh Y., (1998), « On the Costs of a Bank-Centred Financial System: Evidence from Changing Main Bank Relations in Japan », *Journal of Finance*, vol. 53, n° 2, pp. 635-672.
- Weller J.-M., (1998a), « La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996) », *Sociologie du travail*, n° 3, pp. 365-392.
- Weller J.-M., (1998b), « Abuse-t-on de la relation de service ? À propos de la modernisation des administrations », *Éducation permanente*, n° 137, pp. 9-21.
- Wilhelmsson T., (1997), « Consumer law and social justice », in : Ramsay I., (ed.), *Consumer law in the Global Economy*, Aldershot : Dartmouth, pp. 217-223.
- Wilhelmsson T., (2003), « Services of General Interest and European Private Law », in : Rockett C. & Telfer T., (eds.), *International perspectives on consumer's access to justice*, Cambridge : Cambridge University press, pp. 149-166.
- Williamson O., (1975), *Market and Hierarchies. Analysis and Antitrust Implications*, New York : The Free Press.
- Williamson O., (1985), *The Economics Institutions of Capitalism*, New-York : The Free Press.
- Williamson O., (1986), « Costly Monitoring, Financial Intermediation, and Equilibrium Credit Rationing », *Journal of Monetary Economics*, vol. 18, n° 2, pp. 159-179.
- Williamson O., (1991), « Comparative Economic Organization : The Analysis of Discrete Alternative », *Administrative Science Quarterly*, vol. 36, n° 2, pp. 269-296.
- Williamson O., (1993), « Calculativeness, Trust and Economic Organization », *Journal of Law & Economics*, vol. 36, n° 1, pp. 453-486.
- Wissler A., (1989), « Les jugements dans l'octroi de crédit », in : Boltanski L. & Thévenot L., (eds.), *Justesse et justice dans le travail*, Cahier du CEE, n° 33, Paris : Presses Universitaires de France.
- Zelizer V., (2005), *La signification sociale de l'argent*, Paris : Seuil.
- Zollinger M. & Lamarque E., (2004), *Marketing et stratégie de la banque*, 4^{ème} édition, Paris : Dunod.
- Zollinger M., (1992), *Marketing et stratégies bancaires*, Paris : Dunod.

Annexes

Annexe 1 : Guide d'entretien téléphonique de l'enquête pour la Caisse des dépôts (Gloukoviezoff & Guérin, 2002a)

Origine du dispositif et historique

Objectif général poursuivi

Public ciblé et atteint (nombre, profil)

Partenaires impliqués

Nature des relations établies avec le public (intensité du suivi, relation contractuelle ou pas, etc.)

Profil et formation du personnel chargé des relations avec le public (formation initiale, formation continue)

Types de problèmes que le dispositif cherche à résoudre

Suivi des interventions, évaluation des résultats (quelles exigences de résultat ? quantitatif, qualitatif)

« Plus value » du dispositif (pour le public, pour l'institution qui l'a initié, pour les partenaires impliqués)

Problèmes rencontrés (avec le public, en interne, en externe)

Coût du dispositif

Perspectives d'évolution

Annexe 2 : Guides d'entretien de l'enquête pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale et la Caisse des dépôts et consignations (Gloukoviezoff, 2004c)

| |
|---|
| Guide d'entretien pour les personnes en difficulté |
| Situation sociale actuelle et évolution |
| Origine des revenus actuels : emploi, autres activités économiques et aides sociales (depuis quand, temps de travail, stabilité) Situation familiale : conjoint, enfant(s) (stabilité et situations |

| |
|---|
| antérieures) Difficultés sociales et personnelles : chômage, problèmes personnels... (historique et situations antérieures) |
| Situation financière, relations aux banques <i>À chaque fois : depuis quand, pourquoi (besoins), accès (difficultés éventuelles), informations (des coûts notamment), organismes concernés</i> |
| Situation actuelle Compte(s) : assurance et autorisation de découverts liés à ce(s) compte(s) ? Moyens de paiement Crédit(s) Épargne(s) Assurance vie Situation antérieure Historique, repérage de moments de difficultés ou situations de blocages (découvert, interdit chéquier/ouverture de compte, refus crédit, procédure surendettement) Perception de sa propre gestion financière Perception de sa relation aux banques et aux organismes financiers dans le temps |
| Moments de difficultés financières particulières et conséquences sur la vie quotidienne (à partir des situations évoquées précédemment) |
| Types de difficultés : contexte, faits, déroulement et causes perçues Relations avec banque/organisme financier lors de ces passages difficiles Relations avec travailleurs et organismes sociaux lors de ces passages difficiles Réactions, mobilisations, mode de régularisation de la personne (refus d'affronter le problème, en parler, chercher de l'aide, soutien, conseil...) Réponses et attitudes adoptées (restriction, recherche d'aide, recours à des prêts à la consommation/revolving, recours à des moyens détournés : argent au noir...) Impact sur le vécu psychologique (recherche des causes, responsabilité, culpabilisation, honte...) Conséquences sur situation personnelle, relations familiales, relations avec amis (attitude de l'environnement : soutien, aide ou non dit) Conséquences sur le logement, l'emploi... |
| Vision de l'avenir |
| Projections sur la situation sociale et financière future (confiance, inquiétude...) Besoins estimés en matière financière et bancaire à l'avenir Projection de recours à des services bancaires et financiers : compte, épargne, crédit... Attitude envisagée si difficultés rencontrées |

| |
|--|
| Guide d'entretien pour les banquiers |
| L'accès et l'usage d'un compte |
| Modalités d'ouverture d'un compte (variations selon la clientèle... découverte client) Vérification du passif du client, appréciation du risque financier Quelles sont les conditions fixées pour accès aux services demandés (domiciliation du salaire, ...)? Souscription (obligatoire) d'un package (bouquet de service) Informations données L'accès aux divers moyens de paiement (variations selon la clientèle) Conditions à l'usage restreint Risque et moyens de paiement Attitude des personnes à faibles ressources et leur accueil L'information : modes d'informations (ciblage,..) ; perception du degré d'information des clients Le conseiller : part des clients sans conseiller (et profils) Rôle du conseiller ; temps d'attente pour un rendez-vous (attitude des ménages modestes) Stabilité du conseiller financier ; spécialisation de conseillers pour des « clients non solvables » ? Attitude face à des clients ayant des difficultés à écrire, à parler français |
| Les découverts et interdits bancaires |
| Découverts autorisés et clientèle (montants, suppression...) Rentabilité du découvert... et risque Information sur les taux Surveillance et maîtrise des dérapages Procédures en cas de problèmes (types de problèmes, attitudes, sanctions,..) Facturation des frais bancaires Les prélèvements autoritaires (prélèvements sur les prestations sociales, épargne...) Capacité de négociation des clients (sur les frais...) selon leur profil Quelles différences entre les types de difficultés ? (les clients à faible revenus, les clients à gestion déficiente, les clients |

qui connaissent des problèmes familiaux ou professionnels qui engendrent une baisse de revenus...) Processus vers l'interdit bancaire Les personnes en situation de surendettement (nombre...)

Crédits, épargne, assurance

Crédits __ Critères qui entrent en jeu dans l'attribution d'un crédit (revenus, emploi, âge, profession, lieu d'habitation, passé - du compte du client, temps passé dans la banque, bonne connaissance du client... éléments « objectifs » et « subjectifs » ?) Adaptation des produits pour les personnes à bas revenus Attitudes et solutions en cas de problèmes Rôle du conseiller **Épargne** __ Quels produits pour quelle clientèle ? (attitudes des personnes, adaptation des produits) **Assurance (accident de la vie : chômage, décès)** Produits offerts Quelle demande ou comportement des clients, notamment à faible ressources Attitudes banque

Annexe 3 : Grille d'analyse des demandes exprimées au guichet (Gloukoviezoff, 2003)

| Grille d'analyse activité guichet | | |
|--|---|---|
| Thèmes | Indicateurs | Commentaires |
| Caractéristiques du client | Sexe | |
| | Âge | Apprécié subjectivement (jeune, adulte, sénior) Non utilisé dans l'analyse |
| | Maîtrise de la langue | Apprécié subjectivement par la possibilité pour nous de comprendre la demande énoncée |
| Caractéristiques de l'interaction | Durée | |
| | Nombre d'opérations | |
| | Nombre de personnes qui attendent | |
| | Perturbation par appel téléphonique | |
| Nature des opérations | Demande de chèque de banque | |
| | Compte | Ouverture et clôture de compte, demande de RIB, etc. |
| | Consultation du solde du compte | |
| | Dépôt de chèque | |
| | Dépôt d'espèces | |
| | Demande d'information générale | Caractéristiques des produits, durée d'une campagne promotionnelle, etc. |
| | Moyens de paiement scripturaux | Autorisation de prélèvement, retrait de chéquier ou de carte, etc. |
| | Opposition | |
| | Prise de rendez-vous | |
| | Retraits d'espèces au guichet | |
| | Problèmes moyen de paiement | Perte de la carte ou carte avalée par le distributeur, etc. Si justifié, ces opérations sont intégrées dans « nature des difficultés » |
| | Difficultés bancaires | Ce sont les personnes qui viennent explicitement en raison de difficultés bancaires. Ces opérations sont typifiées dans la catégorie « nature des difficultés » |
| | Autres | Dépôt d'un document pour le chef d'agence, demande de clefs oubliées au guichet, etc. |
| Nature des difficultés | Déviance | Manque de respect à l'égard du banquier et tentatives de fraude |
| | Maîtrise | Lorsque la personne ne comprend pas le fonctionnement d'un produit |
| | Procédure | Lorsque la personne ne comprend pas le fonctionnement des procédures bancaires (par exemple les mécanismes d'un remboursement anticipé) |
| | Rédaction | Lorsque la personne ne peut pas écrire elle-même |
| | Ressources | Lorsqu'un incident survient en raison de l'insuffisance des ressources sur le compte |
| Sous contrat | Creative Commons : Paternité-Pas de Modificati | Problème d'alcoolisme, familiaux, etc. |
| Pas de Modificati | Techniques France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - GLOUKOVIEZOFF Georges | Lorsqu'un incident technique (panne électrique, correspondant injoignable, etc.) empêche la satisfaction de la demande du client |

En juillet 2003, le Secours Catholique met en place un groupe de travail composé de responsables du Secours Catholique et d'experts bancaires autour des besoins en services financiers des personnes en difficulté. Les Crédits projet personnel sont le fruit de ce travail de réflexion et ont pour objectif de lutter contre l'exclusion bancaire et l'exclusion sociale. La première convention est signée le 19 octobre 2004 avec le Crédit Mutuel Midi Atlantique. Aujourd'hui, le Secours Catholique a développé 13 partenariats avec des opérateurs financiers différents.

Deux ans après le démarrage de la première expérimentation, le Secours Catholique dans le cadre du Comité d'évaluation des Crédits projet personnel, a estimé nécessaire d'analyser l'impact de ces derniers. En effet, si le microcrédit est un outil reconnu de lutte contre la pauvreté, la mise en œuvre d'un outil aussi novateur – puisque destiné à des projets non professionnels, qui plus est dans un pays qui n'en a pas l'habitude – méritait d'en analyser les impacts dans la vie des emprunteurs, d'en évaluer l'ampleur au regard des situations et de leurs évolutions, et enfin de comprendre les causes de ces résultats positifs ou négatifs.

La question à laquelle cette étude se propose de répondre est donc la suivante :

Est-ce que le Crédit projet personnel tel que proposé par le Secours Catholique est une réponse adéquate aux besoins des personnes confrontées à l'exclusion bancaire et plus largement à l'exclusion sociale ?

Méthodologie. Une démarche qualitative d'évaluation de l'impact

La méthodologie utilisée doit permettre d'identifier les impacts produits par l'obtention d'un Crédit projet personnel. Tout d'abord, nous avons adopté une approche qualitative pour comprendre les mécanismes des changements observés ainsi que le sens et la valeur qui leur est donné par les personnes. Le but n'est donc pas tant de mesurer ce type d'impacts (si tant est qu'ils soient quantifiables) que d'en expliquer les ressorts. Ceci ne nous empêche pas d'évaluer voire même de noter ces impacts : nous utilisons ainsi des « + », « = » et « - » pour évaluer l'ampleur ou la qualité de l'impact imputable au Crédit projet personnel. Cette approche basée sur des entretiens de pratique en situation, nous a permis de construire progressivement des indicateurs d'impacts. De plus, de manière à pouvoir évaluer l'évolution des situations, des représentations et des stratégies mises en œuvre, l'étude est longitudinale : nous avons rencontré les personnes deux fois à un an d'intervalle. Des résultats provisoires ont ainsi été présentés dans un rapport intermédiaire en 2007. Afin de garantir une bonne représentativité, nous avons recherché la diversité des profils des bénéficiaires de Crédits projet personnel. Ainsi, ils sont « différents » tant par l'objet et la finalité de leur prêt que par leur profil socioéconomique. De plus, nous avons choisi de privilégier chaque fois que cela a été possible les différentes parties prenantes d'un même dossier de prêt c'est-à-dire l'emprunteur, le bénévole et le banquier. Croiser les regards sur une même situation est particulièrement instructif pour décrypter les logiques à l'œuvre mais aussi pour comprendre les raisons de blocages ou d'incompréhensions entre les différents acteurs. Nous avons enfin formulé l'hypothèse que la structure organisationnelle de l'expérimentation exerce une influence sur la nature et l'ampleur des impacts obtenus. Trois partenariats avec des établissements financiers aux caractéristiques différentes (deux banques mutualistes mais dont l'une a mis en place une structure dédiée, et un établissement de crédit spécialisé), ont donc été choisis comme terrain d'enquêtes (soit 6 différents départements dans 3 régions). Ainsi au total, 68 entretiens ont été réalisés au cours de la première phase en 2007 (27 emprunteurs, 17 accompagnateurs, 8 banquiers, 3 prescripteurs et 13 « cadres » du Secours Catholique et des partenaires bancaires) et 42

lors de la seconde en 2008 (22 emprunteurs, 17 accompagnateurs et 5 banquiers). Seuls 5 emprunteurs n'ont pu être rencontrés lors de la seconde phase de l'enquête. Les entretiens ont tous été enregistrés, transcrits et analysés. Précisons enfin que les noms des personnes citées ne sont bien entendu pas leurs vrais patronymes.

- Les Crédits projet personnel sont une réponse adaptée ...

Les Crédits projet personnel du Secours Catholique s'avèrent être une réponse pertinente et adaptée aux besoins de la grande majorité des personnes rencontrées au cours de cette enquête. La situation de tous les emprunteurs s'est améliorée dans au moins une des sept dimensions d'impact identifiés (que nous avons noté de « - - » à « + + » en passant par « = » selon l'effet du crédit sur la situation de la personne) : insertion professionnelle, niveau et nature des ressources, cohésion familiale, vie sociale, vie quotidienne, estime de soi et bancarisation.

Certains de ces impacts étaient espérés, d'autres sont plus inattendus ; l'obtention d'un microcrédit peut avoir des répercussions sur de multiples domaines de la vie des emprunteurs. Ici, c'est un Crédit projet personnel qui a favorisé l'insertion professionnelle d'une mère de famille célibataire, là c'en est un autre qui a permis à une femme veuve de quitter une maison devenue invivable depuis le décès de son époux. Ailleurs, un Crédit projet personnel a assuré le maintien de la vie sociale d'une personne ou a ressoudé une famille en contribuant au retour des enfants auprès de leurs parents. Indirectement, les Crédits projet personnel ont aussi très souvent contribué à redonner confiance en eux aux emprunteurs voire même à restaurer leur dignité. Être en mesure de rembourser un crédit dans de bonnes conditions permet de formuler de nouveaux projets, d'envisager un autre prêt, de se projeter dans l'avenir. Le regard sur les banques – ou plutôt sur l'enseigne qui a octroyé le Crédit projet personnel – se modifie favorablement et une relation bancaire de bonne qualité peut s'établir entraînant souvent avec elle un meilleur usage des services financiers.

La diversité des trajectoires individuelles est la règle : un même type de besoin peut conduire à des impacts très divers et différenciés. C'est notamment le cas du besoin de mobilité, commun à de nombreux emprunteurs. L'étude montre, de manière significative, que Les Crédits projet personnel sont un facteur potentiel d'amélioration tangible des situations des personnes. Néanmoins, ils ne sont pas une solution miracle face aux difficultés rencontrées par les emprunteurs.

- ... mais pas une solution miracle

Tout d'abord, ils ne peuvent pas permettre à eux seuls une insertion ou réinsertion économique et sociale complète. D'une part, ils ne sont pas suffisants pour surmonter des difficultés macroéconomiques comme le faible dynamisme économique d'une région par exemple : les emplois sont rares, souvent précaires, et l'amélioration des ressources n'est pas toujours conséquente. D'autre part, ils ne peuvent se substituer au don pour nombre de situations pour lesquelles exiger un remboursement serait préjudiciable à la personne.

Ensuite, les impacts obtenus dépendent en partie de la situation initiale des emprunteurs et de leurs besoins. Ainsi, à côté d'un objectif de *promotion*, les Crédits projet personnel peuvent également servir un objectif de *protection*. Leur réussite se manifeste alors précisément par le maintien et la stabilité de la situation et non par son amélioration. De plus, ces crédits peuvent également être utilisés pour satisfaire un besoin ponctuel qui sans transformer radicalement la vie de l'emprunteur lui apportera un supplément de bien-être essentiel. La démarche qualitative que nous avons adopté nous a permis de tenir

compte de la valeur accordée par les personnes au changement, autrement dit ce qui peut paraître dérisoire pour certains n'en sera pas moins indispensable pour d'autres – le rapport accorde une large place à la parole des personnes afin de rester proches de leur préoccupations et du sens de leur action. Outre la recherche d'emplois, le financement d'une voiture permet très souvent d'améliorer nettement la vie pratique au quotidien. Pouvoir aller faire les courses au *discount* de la zone commerciale ou conduire son enfant au centre aéré le mercredi après-midi est absolument essentiel pour mener une vie « normale ».

Enfin, les Crédits projet personnel peuvent également produire des « impacts négatifs ». Pour les cinq emprunteurs concernés, ces impacts se sont concentrés soit sur l'estime de soi soit sur la bancarisation, voire les deux en cas d'« échecs ». Ils reflètent ainsi autant les difficultés rencontrées dans la réalisation du projet que celles survenant au cours du remboursement du crédit. Il ne faut pas oublier que le public visé est vulnérable c'est-à-dire est plus sensible aux risques et moins à même de s'en prémunir. Dès lors, le moindre aléa peut faire basculer une situation précaire, l'isolement familial et social est alors un facteur aggravant.

Quatre types d'impact global

L'ampleur et la diversité des impacts obtenus par chaque personne suite à un Crédit projet personnel nous ont conduits à distinguer quatre types d'impact global : les « réussites fortes », les « réussites localisées essentielles », les « réussites localisées limitées » et les « échecs ».

En cas de « réussites fortes », la quasi-totalité des indicateurs d'impact sont positifs voire très positifs. Les répercussions observées dépassent largement la réalisation du projet initialement défini. Pour plusieurs, le but était de s'en sortir voire même de « *changer leur vie* » : le crédit leur a alors servi de « *tremplin* » pour dépasser les obstacles. La plupart avait un objectif professionnel qui par sa concrétisation a permis de réaliser d'autres projets. Mme Seigner nous a ainsi confié « *revenir de loin* » et nous a fait part de sa fierté aujourd'hui d'être en pleine création d'une entreprise de services à la personne.

Les « réussites localisées essentielles » correspondent à des impacts plus concentrés sur certains domaines mais qui apportent des améliorations profondes des situations des personnes. Le Crédit projet personnel a permis de réaliser le projet initial et d'en ressentir des effets bénéfiques qui le dépassent mais le changement est moins radical. Sont davantage concernées des personnes qui souhaitaient améliorer leurs conditions de vie.

Les « réussites localisées limitées » sont des situations où des impacts positifs sont observés mais restent de faible ampleur. Comparativement aux « réussites » précédentes, l'impact est ici circonscrit la plupart du temps au champ initialement défini. M. Leopardieu a bien acheté les matériaux de construction pour améliorer son abri-logement mais les travaux n'ont pas encore débuté, Mme Khalil a pu concrétiser sa promesse d'embauche dans un cabinet immobilier mais n'en retire pas un salaire suffisant. .

Enfin, en ce qui concerne les « échecs » ce sont les impacts négatifs qui prennent le pas sur les autres : l'estime de soi étant notamment fortement altérée. Mme Michel regrette d'avoir obtenu ce Crédit projet personnel qui est « *venu à elle* » plus qu'elle ne l'a souhaité ; elle a le sentiment d'avoir été « *embobinée* » et de ne pas être parvenue à satisfaire correctement les besoins qui étaient initialement visés (raccordement de son cabanon au réseau électrique et à l'eau).

Cette typologie permet d'affirmer que la réussite d'un Crédit projet personnel ne se confond pas avec la réalisation du projet initialement formulé. Plusieurs emprunteurs ont –

par choix délibéré ou contraint – affecté les fonds à d'autres fins que celles prévues et ont tout de même obtenu des impacts positifs. Monsieur Chamfort avait pour projet l'achat d'un scooter et le financement du permis de conduire. Il a finalement utilisé son crédit de 1500 euros pour le scooter – ce qui lui permet d'accepter davantage de missions intérim – et pour améliorer le confort sommaire de son studio : un nouveau lit, un table et des chaises.

De même, rencontrer des difficultés de remboursement ne compromet pas la possibilité d'obtenir une « réussite forte » ou « localisée essentielle ». En revanche, lorsque le remboursement du Crédit projet personnel échoue en dépit de la volonté de l'emprunteur, cela traduit généralement une dégradation de la situation initiale (même si cette dégradation n'est pas causée par la mise en place de ce crédit).

· La personnalisation au cœur de l'accompagnement

Mais si les Crédits projet personnel sont très souvent une réponse pertinente aux besoins des personnes et si leurs conséquences négatives peuvent être limitées en cas de difficultés, c'est également parce que le dispositif comporte en plus du financement, un volet accompagnement. Cette seconde dimension qui recouvre à la fois le diagnostic et le suivi, joue un rôle essentiel bien qu'il n'en existe pas de forme unique. Ainsi, une « réussite forte » pourra être obtenue avec un suivi extrêmement léger alors qu'un suivi intense pourra être insuffisant pour éviter un « échec ».

C'est la phase de diagnostic qui détermine les caractéristiques du suivi mis en œuvre. En favorisant une prise en compte globale de la situation de l'emprunteur ainsi que l'évaluation personnalisée de son projet et de sa capacité à le mener à bien par lui-même, la phase de diagnostic doit permettre de définir le type de suivi nécessaire. Surtout, elle offre la possibilité d'établir une relation de confiance entre l'accompagnateur et l'emprunteur, facteur essentiel pour la qualité du suivi. C'est donc la personnalisation qui doit être le maître mot de l'accompagnement.

· Le poids de l'orientation de l'accompagnement

Dans la pratique, les caractéristiques de l'accompagnement ne sont pas seulement définies par les besoins de l'emprunteur mais aussi et surtout par l'orientation qui est donnée à leur action par les accompagnateurs et l'expérimentation à laquelle ils participent. Les modalités de mise en œuvre des Crédits projet personnel ainsi que leurs résultats dépendent en effet de la prégnance d'une « philosophie » (crédit ou besoin) ainsi que de la propension à prendre des risques. Si la propension à prendre des risques influe principalement sur le degré d'ouverture de l'expérimentation aux profils ou projets risqués et donc sur la probabilité que des difficultés ne surviennent, la philosophie dominante exerce une influence plus forte sur l'ampleur et la variété des impacts obtenus.

Les accompagnateurs et expérimentations marqués par la « philosophie crédit » se donnent pour objectif de lutter contre l'exclusion bancaire en donnant accès aux emprunteurs à une forme appropriée de crédit. En raison des liens entre exclusion bancaire et exclusion sociale, ils participent indirectement à la lutte contre l'exclusion sociale comme en témoignent les impacts positifs pour les emprunteurs qu'ils accompagnent. Toutefois, leur diagnostic et leur suivi ont pour finalité de favoriser le bon remboursement du Crédit projet personnel et non d'intervenir en profondeur pour tenter de résoudre les potentiels problèmes économiques et sociaux des emprunteurs.

Ceux marqués par la « philosophie besoin » donnent aux Crédits projet personnel une finalité de lutte contre l'exclusion sociale. Si leur accompagnement entend également favoriser le remboursement du crédit, il prend appui sur cet outil pour résoudre les

difficultés connexes que connaît éventuellement l'emprunteur. Ces deux philosophies ne s'opposent pas. Elles constituent un continuum sur lequel les accompagnateurs se situent. Il apparaît néanmoins que selon le poids relatif qui leur est accordé, les caractéristiques de l'accompagnement proposé sont sensiblement modifiées.

- La « philosophie » détermine le type de suivi mis en œuvre

Les accompagnateurs les plus marqués par la « philosophie besoin » ont tendance à proposer un accompagnement « soutenu » caractérisé par un diagnostic très sélectif et un suivi intense au risque d'être parfois tutélaire. Ce type d'accompagnement favorise l'obtention d'impacts forts au sein de l'ensemble des dimensions de la vie des emprunteurs (les « réussites fortes ») au détriment des situations où les impacts, essentiels pour le bien être des personnes, se focalisent sur certains aspects de leur vie sans en entraîner une transformation profonde (les « réussites localisées essentielles »). Il risque également de voir le flux de Crédits projet personnel extrêmement réduit.

À l'inverse, les accompagnateurs les plus marqués par la « philosophie crédit » ont tendance à proposer un accompagnement « quasi-absent » caractérisé par un diagnostic sommaire pouvant prendre une tournure très administrative et par un suivi extrêmement léger n'intervenant que lorsque des mensualités impayées sont signalées. À l'inverse du précédent, ce type d'accompagnement dont les objectifs en termes d'amélioration globale de la situation sont moins ambitieux, est plus propice à l'obtention de « réussites localisées essentielles » (la satisfaction d'un besoin essentiel pour l'emprunteur mais ponctuel) au détriment des « réussites fortes ».

Ces deux types d'accompagnement ont en commun de proposer des caractéristiques trop standardisées pour véritablement donner toute leur place aux spécificités des emprunteurs et permettre une plus grande variété d'impacts. Ainsi, ce sont les accompagnateurs et expérimentations modérément marqués par l'une ou l'autre philosophie qui parviennent à obtenir ces deux types de réussite en proposant un accompagnement « occasionnel ». Sa spécificité est d'être composé d'un diagnostic poussé mais ouvert à la diversité des besoins et des projets, et d'un suivi personnalisé c'est-à-dire adapté aux besoins des emprunteurs et à l'évolution de leur situation.

- Pour une collaboration structurée avec le partenaire bancaire

L'orientation de l'accompagnement et donc ses caractéristiques et les types d'impact global obtenus, ne dépendent pas seulement des bénévoles du Secours Catholique mais également de l'influence du partenaire bancaire. La comparaison des trajectoires des emprunteurs ayant rencontré des difficultés selon le type d'impact global obtenu, montre que la possibilité de s'appuyer sur un suivi pour lequel la collaboration entre accompagnateur et banquier est structurée favorise la neutralisation des conséquences éventuelles de ces difficultés.

De ce point de vue, le fait que le partenariat se développe directement avec les caisses locales d'un établissement bancaire ou avec une structure dédiée n'a pas les mêmes conséquences selon le type d'accompagnement proposé. Plus il est sommaire plus le cadre proposé par le partenaire bancaire et les outils dont il dispose pour trouver des solutions permettent de pallier les limites de l'accompagnement. En effet, lorsque le suivi proposé est de type « quasi-absent », la relation principale s'établit entre l'emprunteur et l'établissement bancaire. S'il s'agit d'une caisse locale, cette relation risque de présenter les insuffisances qui ont précisément conduit à prévoir un accompagnement dans le cadre des Crédits projet personnel. À l'inverse, lorsque l'accompagnateur est en mesure de proposer un suivi

personnalisé, la collaboration avec les caisses locales est tout à fait satisfaisante. Elle permet d'ailleurs d'éviter un risque de la structure dédiée qui est de rendre plus compliquée la sortie de l'emprunteur du dispositif dédié pour rejoindre une agence et devenir un client de « droit commun ».

La diversité des types d'accompagnement proposés par les bénévoles étant inhérente à cette activité, leur homogénéisation ne peut-être qu'un objectif illusoire. En revanche, il est indispensable de tenir compte de ces différences pour structurer un partenariat avec l'établissement financier qui permettent autant que possible d'en limiter les éventuelles conséquences néfastes pour les emprunteurs.

En dépit des améliorations encore à apporter, les Crédits projet personnel s'avèrent être un outil d'inclusion bancaire particulièrement efficace dans la mesure où ils contribuent le plus souvent à modifier les représentations des emprunteurs à l'égard de l'univers bancaire et parfois à développer une véritable pédagogie bancaire. Toutefois, ces résultats positifs obtenus par les clients ne peuvent être convertis en impact que dans la mesure où l'autre partie de la relation – la banque – modifie également ses pratiques. C'est la question des impacts des Crédits projet personnel sur les parties prenantes qui est alors posée.

Un autre regard sur le crédit et la pauvreté ?

Dans le cadre de l'expérimentation des Crédits projet personnel, les différents partenaires tentent d'ajuster et d'améliorer leurs pratiques avec des réussites diverses. Ce rapport montre notamment la nécessité de structurer davantage la collaboration entre accompagnateur et banquier lorsque le suivi proposé est de type « quasi-absent », ainsi que de préciser les modalités d'intervention de la garantie.

Si l'on considère les impacts sur leurs pratiques au-delà des seuls Crédits projet personnel, il est certain que la participation à cette expérimentation est un élément positif pour les bénévoles du Secours Catholique. Ils changent leur regard sur les personnes en situation de pauvreté et modifient les caractéristiques des relations qu'ils établissent avec ces personnes. Si ces impacts se généralisaient, ils seraient très certainement bénéfiques à l'action du Secours Catholique en termes d'inclusion sociale y compris et peut-être surtout lorsque la réponse au problème d'une personne n'est pas un crédit mais un don.

Pour les partenaires bancaires, en revanche, si une partie des salariés a également changé de regard sur ces emprunteurs, les pratiques bancaires « de droit commun » n'ont pas encore été influencées par les résultats positifs de l'expérimentation des Crédits projet personnel. Notamment, le bon remboursement de ces crédits par ces emprunteurs ne suffit pas toujours à en faire des clients à part entière expliquant que certains recourent de façon successive aux Crédits projet personnel. **C'est pourtant cette évolution des pratiques bancaires « de droit commun » qu'il est indispensable d'obtenir pour que cette expérimentation contribue pleinement au développement d'une société plus inclusive.**

Annexe 4 bis : Les besoins des emprunteurs et les caractéristiques des Crédits projet personnel

De l'exclusion à l'inclusion bancaire des particuliers en France

| Nom Bénéficiaire | Montant (euros) | Durée (Mois) | mensualité (euros) | État du crédit | Objet | Type de besoin | Satisfaction besoin |
|------------------|-----------------|--------------|--------------------|-----------------|---------------------------------|-----------------|---------------------|
| Barnet | 3 000 | 36 | 88 | En cours | Achat voiture | Mobilité | Oui |
| Barthez (1) | 1 700 | 28 | 68 | Terminé | Réparation voiture | Mobilité | Non |
| Blondiaux | 1 000 | 36 | 45 | En cours | Frais déménagement | Logement | Oui |
| Bompart | 2 000 | 24 | 80 | Terminé | Achat voiture | Mobilité | Oui |
| Brunois | 1 000 | 18 | 56 | Terminé | Achat voiture | Mobilité | Non |
| Chamfort | 1 500 | 24 | 66 | En cours | Achat scooter + permis conduire | Mobilité | Non |
| Cruz | 1 700 | 36 | 60 | En cours | Frais formation | Formation | Oui |
| <i>Diallo</i> | <i>1 000</i> | <i>18</i> | <i>58</i> | <i>En cours</i> | <i>Permis de conduire</i> | <i>Mobilité</i> | <i>Oui</i> |
| <i>Djellal</i> | <i>2 000</i> | <i>24</i> | <i>88</i> | <i>Terminé</i> | <i>Achat voiture</i> | <i>Mobilité</i> | <i>Oui</i> |
| Favier | 2 000 | 24 | 90 | En cours | Achat voiture | Mobilité | Non |
| Gelas | 300 | 12 | 26 | Terminé | Frais d'avocat | Dettes | Oui |
| Hassani | 2 000 | 24 | 87 | Terminé | Achat voiture | Mobilité | Oui |
| Khalil | 1 500 | 24 | 85 | En cours | Achat voiture | Mobilité | Oui |
| Lapierre | 2 000 | 36 | 60 | Soldé | Achat voiture | Mobilité | Oui |
| Leconte | 2 000 | 24 | 90 | En cours | Achat voiture | Mobilité | Oui |
| Lepardieu (2) | 1 500 | 24 | 68 | En cours | Travaux logement | Logement | Non |
| Lesage | 2 200 | 36 | 64 | En cours | Achat voiture | Mobilité | Oui |
| Marcelin | 1 600 | 30 | 59 | En cours | Achat voiture | Mobilité | Oui |
| Michel (3) | 1 500 | 24 | 66 | En cours | Travaux logement | Logement | Non |
| <i>Nasri</i> | <i>1 200</i> | <i>24</i> | <i>59</i> | <i>Terminé</i> | <i>Implants dentaires</i> | <i>Santé</i> | <i>Oui</i> |
| Parent | 1 800 | 36 | 50 | En cours | Achat voiture | Mobilité | Oui |
| <i>Revol</i> | <i>2 000</i> | <i>24</i> | <i>89</i> | <i>En cours</i> | <i>Permis de conduire</i> | <i>Mobilité</i> | <i>Non</i> |
| Rondeau | 2 000 | 24 | 89 | Terminé | Achat voiture | Mobilité | Oui |
| Seigner | 1 000 | 36 | 30 | En cours | Réparation voiture | Mobilité | Oui |
| Sissoko | 2 000 | 36 | 60 | En cours | Frais déménagement | Logement | Oui |
| Terret | 2 000 | 24 | 90 | En cours | Dettes loyer | Dettes | Oui |
| <i>Vassel</i> | <i>2 600</i> | <i>48</i> | <i>57</i> | <i>En cours</i> | <i>Achat voiture</i> | <i>Mobilité</i> | <i>Oui</i> |

En italique, les emprunteurs que nous n'avons pas pu rencontrer lors de la seconde phase des entretiens.

(1) M. Barthez a bénéficié de 2 Crédits projet personnel (le second reprenant une partie du premier) soit 900 puis 800 euros.

(2) M. Lepardieu a bénéficié de 3 Crédits projet personnel successifs d'un montant progressif : 600, 800 puis aujourd'hui 1 500 euros.

(3) Il s'agit du Crédit projet personnel initial contracté Mme Michel. Le déroulement problématique de ce prêt a conduit à ce qu'un second Crédit projet personnel lui soit octroyé reprenant le premier. Ses difficultés sont largement développées dans la partie 2.

Annexe 4 *ter* : Les projets des emprunteurs et le champ de l'impact attendu

De l'exclusion à l'inclusion bancaire des particuliers en France

| Noms | Objet du prêt | Besoin | Projet | Finalité / impact attendu | Type |
|-----------------------------|-------------------------------------|-----------------|---|--|-------------------|
| Barnet | Réparation/ achat voiture | Mobilité | Retrouver la possibilité de missions intérim | Professionnelle | Protection |
| Barthez | Réparation voiture | Mobilité | Continuer à chercher un emploi | Professionnelle | Protection |
| Blondiaux | Frais Déménagement | Logement | Améliorer conditions de vie | Conditions de vie | Promotion |
| Bompart | Achat voiture | Mobilité | Dans contexte séparation conjugale, conserver un emploi | Autonomie personnelle et professionnelle | Promotion |
| Brunois | Achat voiture | Mobilité | Créer une entreprise | Professionnelle | Promotion |
| Chamfort | Achat scooter et permis de conduire | Mobilité | Augmenter missions intérim | Professionnelle | Promotion |
| Cruz | Frais formation | Formation | Accéder à une formation d'aide-soignante | Professionnelle | Promotion |
| <i>Diallo</i> | <i>Permis de conduire</i> | <i>Mobilité</i> | <i>Augmenter possibilité emploi</i> | <i>Professionnelle</i> | <i>Promotion</i> |
| <i>Djellal</i> | <i>Achat voiture</i> | <i>Mobilité</i> | <i>Rechercher un emploi</i> | <i>Professionnelle</i> | <i>Promotion</i> |
| Favier | Achat voiture | Mobilité | Concrétiser une promesse d'emploi | Professionnelle et autonomie personnelle | Promotion |
| Gelas | Frais d'avocat | Dettes | Éviter payer frais assurance | Conditions de vie | Protection |
| Hassani | Achat voiture | Mobilité | Conserver indépendance et relations sociales | Autonomie personnelle et Conditions de vie | Protection |
| Khalil | Achat voiture | Mobilité | Concrétiser une promesse d'emploi | Professionnelle | Promotion |
| Lapierre | Achat voiture | Mobilité | Effectuer les livraisons d'un commerce | Professionnelle | Promotion |
| Leconte | Achat voiture | Mobilité | Concrétiser une promesse d'emploi | Professionnelle | Promotion |
| Lepardie | Travaux logement | Logement | Améliorer conditions de vie | Conditions de vie | Promotion |
| Lesage | Achat voiture | Mobilité | Se rapprocher de ses filles | Cohésion familiale et Professionnelle | Promotion |
| Marcelin | Achat voiture | Mobilité | Récupérer leur fille à domicile | Cohésion familiale | Protection |
| Michel | Travaux logement | Logement | Améliorer conditions de vie | Conditions de vie | Promotion |
| <i>Nasri</i> | <i>Implants dentaires</i> | <i>Santé</i> | <i>Améliorer état de santé</i> | <i>Conditions de vie</i> | <i>Promotion</i> |
| Parent | Achat voiture | Mobilité | Conserver un emploi | Professionnelle | Protection |
| <i>Revol</i> | <i>Permis de conduire</i> | <i>Mobilité</i> | <i>Rechercher un emploi</i> | <i>Professionnelle</i> | <i>Promotion</i> |
| Rondeau | Achat voiture | Mobilité | Conserver un emploi | Professionnelle | Protection |
| Seigner | Réparation voiture | Mobilité | Continuer à chercher un emploi | Professionnelle | Protection |
| Si <i>Assoko</i> | <i>Frais Déménagement</i> | <i>Logement</i> | <i>Accéder à une formation de validation acquis</i> | <i>Professionnelle</i> | <i>Promotion</i> |
| <i>Terret</i> | <i>Dettes loyer</i> | <i>Dettes</i> | <i>Eviter expulsion logement</i> | <i>Conditions de vie</i> | <i>Protection</i> |
| <i>Vassel</i> | <i>Achat voiture</i> | <i>Mobilité</i> | <i>Continuer à chercher un emploi</i> | <i>Professionnelle</i> | <i>Protection</i> |

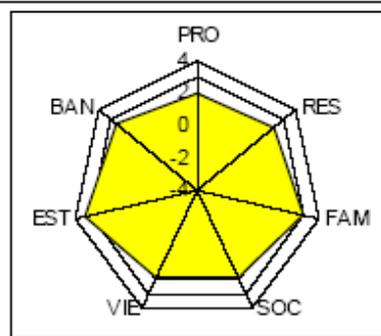
En italique, les emprunteurs que nous n'avons pas pu rencontrer lors de la deuxième phase des entretiens.

| NOM | PRO | RES | FAM | SOC | VIE | EST | BAN |
|---------------------|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Barnet | ++ | + | = | = | = | = | = |
| Barthez | + | + | = | = | + | = | = |
| Blondiaux | = | = | = | = | + | + | + |
| Bompart | + | + | ++ | ++ | = | ++ | = |
| Brunois | = | + | = | = | + | = | = |
| Chamfort | + | = | = | = | + | = | = |
| Cruz | + | + | = | + | + | ++ | ++ |
| Favier | + | = | + | = | + | + | + |
| Gelas | = | + | + | = | + | + | ++ |
| Hassani | = | = | = | ++ | + | + | = |
| Khalil | + | + | = | = | = | - | = |
| Lapierre | = | = | + | = | = | - | - |
| Leconte | ++ | ++ | + | ++ | + | ++ | ++ |
| Lepardieu | = | = | = | = | + | + | = |
| Lesage | = | = | ++ | + | + | ++ | + |
| Marcelin (Barry) | + | + | ++ | = | + | + | + |
| Michel | = | = | = | = | + | - | -- |
| Parent | = | = | + | + | + | = | - |
| Rondeau | = | = | ++ | = | ++ | + | ++ |
| Seigner | ++ | ++ | + | + | + | ++ | + |
| Sissoko | + | = | = | = | = | - | = |
| Terret | = | + | + | = | = | + | = |
| | Impact(s) direct(s) | | | | | | |
| | Impact(s) positif(s) indirect(s) | | | | | | |
| | Impact(s) négatif(s) indirect(s) | | | | | | |

Annexe 4 *penta* : Les quatre types d'impact global

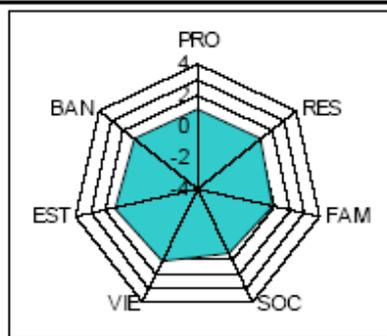
Les « réussites fortes » : score supérieur à 10

| NOM | PRO | RES | FAM | SOC | VIE | EST | BAN | SCORE |
|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Leconte | ++ | ++ | + | ++ | + | ++ | ++ | 24 |
| Seigner | ++ | ++ | + | + | + | ++ | + | 20 |
| Bompart | + | + | ++ | ++ | = | ++ | = | 16 |
| Cruz | + | + | = | + | + | ++ | ++ | 16 |
| Lesage | = | = | ++ | + | + | ++ | + | 14 |
| Marcelin | + | + | ++ | = | + | + | + | 14 |
| Rondeau | = | = | ++ | = | ++ | + | ++ | 14 |



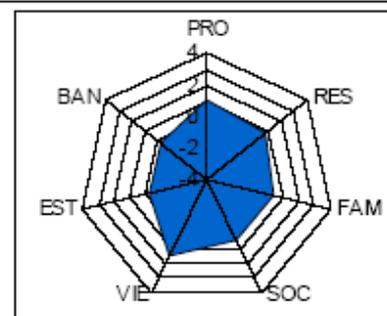
Les « réussites localisées essentielles » : score compris entre 6 et 10

| NOM | PRO | RES | FAM | SOC | VIE | EST | BAN | SCORE |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Favier | + | = | + | = | + | + | + | 10 |
| Gelas | = | + | + | = | = | + | ++ | 10 |
| Hassani | = | = | = | ++ | + | + | = | 8 |
| Barnet | ++ | + | = | = | = | = | = | 6 |
| Barthez | + | + | = | = | + | = | = | 6 |
| Blondiaux | = | = | = | = | + | + | + | 6 |
| Terret | = | + | + | = | = | + | = | 6 |



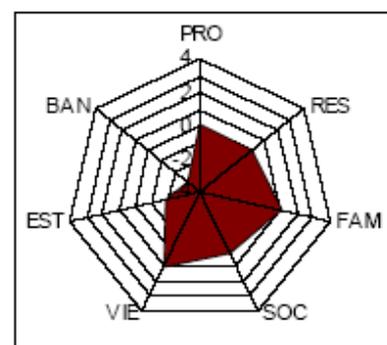
Les « réussites localisées limitées » : score compris entre 0 et 4

| NOM | PRO | RES | FAM | SOC | VIE | EST | BAN | SCORE |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Brunois | = | + | = | = | + | = | = | 4 |
| Chamfort | + | = | = | = | + | = | = | 4 |
| Lepardieu | = | = | = | = | + | + | = | 4 |
| Parent | = | = | + | + | + | = | - | 4 |
| Khalil | + | + | = | = | = | - | - | 2 |
| Sissoko | + | = | = | = | = | - | - | 0 |



Les « échecs » : score inférieur à 0

| NOM | PRO | RES | FAM | SOC | VIE | EST | BAN | SCORE |
|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Lapierre | = | = | + | = | = | -- | - | -2 |
| Michel | = | = | = | = | + | - | -- | -4 |



Annexe 5 : Guides d'entretien des enquêtes pour le Secours Catholique(Gloukoviezoff & Lazarus, 2007 ; Gloukoviezoff & Palier, 2008)

| Guide d'entretien emprunteurs | |
|--|--|
| Thèmes | Questions de relance utilisées si nécessaire |
| La situation initiale | |
| Sociale | Pouvez-vous m'en dire plus sur votre situation familiale ? Est-ce que vous avez du temps libre ? Qu'en faites-vous ? Au cours du dernier mois (de la dernière semaine ?), avez-vous passé une ou plusieurs soirées avec des amis ou en dehors de chez vous ? |
| Rapport à l'emploi | Quelle est votre situation professionnelle ? Si chômeur, quel était votre emploi avant ? Que s'est-il passé ? |
| Ressources | Quelles sont vos ressources aujourd'hui ? Est-ce que ces ressources sont constantes ou connaissent-elles des fluctuations ? Si fluctuations, périodicité (d'un mois sur l'autre, dans les six mois) ? Pouvez-vous prévoir des dépenses à 6 mois ou un an ? |
| Difficultés budgétaires | Par le passé, pour faire un gros achat, comment avez-vous fait (à crédit, en anticipant par de l'épargne, en payant et on verra plus tard) ? Par le passé pour faire face à une dépense imprévue, (panne de voiture, facture d'électricité, frais médicaux, etc), comment avez-vous fait ? Au cours de ces dernières années (la dernière année), avez-vous connu des problèmes d'argent ? (raison, prévisibilité, répétition) Si l'on prend une année entière, y a-t-il des périodes où chaque année sont difficiles pour vos finances ? Est-ce qu'il y a des périodes où au contraire vous vous sentez toujours un peu plus à l'aise ? Quand vous faites des courses, quels sont les critères qui guident vos choix ? Connaissez-vous des magasins où les commerçants acceptent de ne pas vous faire payer tout de suite, lorsque vous êtes un peu coincé ? |
| La bancarisation (avant le Crédit projet personnel) | |
| Équipement | Avez-vous un ou plusieurs : Compte de dépôt, Livret, etc. Si livrets : épargnez-vous régulièrement de l'argent ? Sur quel compte sont versées vos ressources ? Avez-vous un chéquier, carte de retrait uniquement, carte de paiement (à autorisation systématique, débit immédiat ou débit différé), carte de crédit de votre banque Découvert autorisé Crédit revolving (à la banque ou en dehors, etc.) Carte de crédit de magasin (utilisation ?) Crédit normal à la banque (pour quoi : voiture, travaux, immobilier, autre ?) Accès Internet pour gérer/consulter vos comptes Solde du compte envoyé par SMS |
| Usage | Avant le CPP, vous rendiez-vous souvent dans votre agence ? Rencontriez-vous la personne au guichet ou dans son bureau ? Comment qualifieriez-vous vos relations avec le(s) banquier(s) ? Vous donnaient-ils des réponses satisfaisantes ? Avez-vous déjà eu des incidents de paiement dans l'année qui vient de passer ? Lesquels et que c'est-il passé ? Avez-vous négocié avec votre banquier ? Avez-vous déjà eu des difficultés de remboursement d'un crédit ? Que s'est-il passé ? Avez-vous déjà été en commission de surendettement ? |
| Le projet financé | |
| Nature | Pour quel projet avez-vous sollicité un CPP ? Si vous n'aviez pas eu de prêt, quelles auraient été les conséquences pour vous ? Qu'est-ce que ce projet va vous apporter selon vous ? |
| Effets potentiels par rapport à la vie sociale | Est-ce que le projet financé vous permettra de voir davantage votre famille ? Est-ce qu'il vous permettra de voir davantage vos amis ? Est-ce qu'il vous permettra d'avoir davantage de loisirs ? |
| Effets constatés (pour ceux dont | |

| | |
|---|---|
| le prêt est déjà en place) | Quels sont les effets de votre projet ? Y a-t-il des effets positifs auxquels vous n'aviez pas pensé au début ? Y a-t-il des effets négatifs ? Y a-t-il des effets inattendus ? |
| Le financement | |
| Orientation vers CPP | Comment avez-vous eu connaissance des CPP ? Qu'avez-vous pensé lorsque vous avez su que c'était le Secours Catholique qui donnait accès aux prêts ? Est-ce que ça a changé quelque chose pour vous de demander un prêt à une association plutôt qu'à une banque ? |
| Alternatives | Avez-vous tenté de trouver d'autres solutions avant (banques et assimilés, aides sociales, famille, les proches, autres) ? Si non, pourquoi ? Si oui, lesquelles ? Pourquoi ça n'a pas marché ? Par le passé, la banque vous a-t-elle déjà refusé un crédit ? Si vous aviez pu avoir accès à d'autres formes de crédit notamment bancaire, auriez-vous préféré et pourquoi ? |
| Représentation | Est-ce que vous avez parlé à vos proches de ce prêt ? Si non, Pourquoi ? Si oui, qu'ont-ils dit ? |
| Vie du prêt | Avez-vous rencontré (ou failli rencontrer) des difficultés pour rembourser ? Que s'est-il passé ? |
| L'accompagnement | |
| Fréquence de l'accompagnement | Êtes-vous accompagné ? Combien de RDV avez-vous eu avec l'accompagnateur ? Avec quelle fréquence ? Ils durent combien de temps ? |
| Définition du projet | Pouvez-vous nous parler de votre accompagnateur ? Pouvez-vous nous raconter votre dernier rendez-vous avec l'accompagnateur ? De quoi avez-vous parlé ? Vous entendez-vous bien avec lui ? Si oui, quelles sont ses qualités ? Si moyen ou non, quels sont ses défauts ? Est-ce que votre projet initial a été modifié lors des RDV avec l'accompagnateur ? Si oui, de quelle manière ? Qu'en pensez-vous ? L'accompagnateur est-il intervenu dans le choix du prestataire pour réaliser votre projet ? (ex. : choix du vendeur de mobylette) Avez-vous utilisé le montant du crédit uniquement comme il avait été décidé ou avez-vous affecté une partie de la somme à d'autres dépenses ? Si oui, lesquelles et pourquoi ? En avez-vous discuté avant avec votre accompagnateur ? |
| Budgétisation | Teniez-vous un budget avant de venir au Secours Catholique ? Si oui, c'est-à-dire ? Pointez-vous vos relevés de compte ? Comment avez-vous appris ? Tenez-vous un budget aujourd'hui ? Si oui, c'est-à-dire ? Comment l'avez-vous mis en place (rôle de l'accompagnateur dans les choix budgétaire) ? Si en couple, avant le CPP, gériez-vous le budget seul, avec votre compagne(-on) ou est-ce elle (lui) qui s'en charge ? Qu'en est-il aujourd'hui ? Comment a été défini le montant du remboursement ? A-t-il fallu modifier votre manière de dépenser votre argent pour pouvoir rembourser le prêt ? Est-ce que le remboursement du prêt occupe une place importante dans le budget ? Si oui, faut-il vous priver ? De quoi ? Si non, est-ce que ça a rendu le budget plus facile à gérer ? Si oui, comment (plus d'argent, éventuelle épargne, etc.) ? |
| Nature de l'accompagnement | Comment qualifieriez-vous vos relations avec l'accompagnateur ? En cas de problèmes de remboursement ou dans le fonctionnement du compte, pourriez-vous/avez-vous pu lui en parler franchement ? Comment réagirait-il ? Pensez-vous que l'accompagnement vous a été utile pour rembourser le CPP ? |
| Effets indirects | Depuis l'accompagnement, avez-vous réalisé des démarches que vous n'auriez pas osé faire avant (administratives ou autres) ? Pensez-vous que l'accompagnement ait joué un rôle ? |
| Pas de Modification 2.0 France (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/) - GLOUKOVITZOFF Georges - Université Lyon 2 - 2008 | |
| La relation à la banque | |
| Pour banque uniquement | Avez-vous déjà vu votre banquier ? Avez-vous déjà reçu un CPP ? Comment a-t-il réagi (quand vous lui avez dit ou quand le prêt est arrivé) ? Quel rôle joue l'accompagnateur dans la relation que vous |

| Guide d'entretien accompagnateurs | |
|--|--|
| Thèmes | Questions de relance utilisées si nécessaire |
| <i>La situation</i> | |
| Parcours professionnel | Quelle est (était) votre activité professionnelle ? |
| Motivations | Pourquoi êtes vous devenu accompagnateur ? |
| L'expérimentation | Combien de personnes accompagnez-vous ? En quoi votre travail répond à un besoin qui n'est pas satisfait ? Craignez-vous que les personnes qui reçoivent un CPP se retrouvent surendettées ? Est-ce que cela influe sur votre accompagnement ? |
| Les personnes accompagnées | |

| | |
|------------------------|--|
| personnes accompagnées | Que pensez-vous de l'attitude et des choix des banquiers ? Comment se passent les relations que vous avez avec le partenaire bancaire (le banquier qui gère le compte) ? |
| RDV confiance | Durant votre accompagnement avez-vous collaboré avec le banquier en charge du compte ? Avez-vous des RDV confiance ? Comment cela s'est-il passé ? Vous paraissent-ils utiles ? Pourquoi ? |
| Bancarisation | Quelle était la situation de la personne que vous accompagnez par rapport à la banque ? Avait-elle accès à de nombreux services ? Avait-elle des difficultés (découvert, agios, etc.) ? A-t-elle vu sa situation bancaire se modifier dans un sens ou dans l'autre ? Pensez-vous qu'elle ait été stigmatisée par le fait d'être recommandée par une association caritative ? |
| Futur – divers | |
| | Quel est votre avis sur le dispositif CPP ? Quels en sont les points forts et les points à améliorer ? Pensez-vous que ce soit un bon outil de lutte contre la pauvreté, la précarité, l'exclusion sociale ? |

| Guide d'entretien banquiers | |
|------------------------------------|--|
| Thèmes | Questions de relance utilisées si nécessaire |
| Parcours personnel | |
| Carrière | Pouvez-vous nous décrire brièvement votre carrière au sein de la banque ? Quelles sont vos activités les plus fréquentes ? Êtes-vous souvent en contact avec la clientèle ? Suivez-vous des clients de manière approfondie ? Pouvez-vous nous en donner le profil ? Étiez-vous intéressé par des questions tels que les CPP auparavant ? |
| La politique de la banque | De quels moyens disposez-vous ou quelles sont vos consignes lorsque les clients qui s'adressent à vous correspondent à ceux qui peuvent postuler à un CPP ? Avez-vous des objectifs commerciaux à atteindre ? Pouvez-vous les atteindre avec une clientèle ayant ce profil ? Comment faites-vous ? Est-ce que les explications sur les produits à donner à ces clients prennent plus de temps que pour les autres ? Êtes-vous toujours en mesure de prendre ce temps ? Pensez-vous disposez de produits qui permettent de répondre aux besoins de ces clients avec de faibles ressources ? |
| Les CPP | |
| Son avis en général | Pensez-vous que la banque puisse rétablir ou au contraire aggraver des situations fragiles ? Pourquoi est-il difficile pour la banque de répondre aux besoins de ces clients ? En quoi les CPP sont-ils une réponse plus pertinente que celles que peut apporter la banque ? Craignez-vous que les clients bénéficiant d'un CPP entrent dans un cycle de surendettement ? Plus généralement, que pensez-vous de l'idée d'utiliser le crédit pour lutter contre la pauvreté ? |
| L'intégration des CPP au sein | Les CPP demandent-ils plus de travail que les prêts normaux ? Comment faites-vous pour articuler ce travail et vos objectifs commerciaux ? |

De l'exclusion à l'inclusion bancaire des particuliers en France

| | |
|-------------------------------------|--|
| des contraintes bancaires | Quel est l'effet de votre participation à cette expérimentation pour vous professionnellement ? |
| Les CPP et son activité quotidienne | Dans votre agence, combien y a-t-il de clients ayant un CPP ? Est-ce que vous êtes le seul en charge des clients ayant un CPP ? Pourquoi vous ? étiez-vous volontaire ou volontaire d'office ? En avez-vous suivi plusieurs ? Y a-t-il une politique particulière en matière d'équipement bancaire pour les clients ayant un CPP venant d'une autre banque ? Pour ceux venant de votre banque ? Quel est l'équipement de la personne que vous suivez ? Avez-vous des consignes ou formations particulières pour suivre ces clients ? Lesquelles ? Qu'en pensez-vous ? Comment les appliquez-vous ? En dehors de ces éventuelles consignes, suivez-vous ces personnes plus spécifiquement ? À titre de comparaison, avez-vous des clients ayant ouvert un compte dans votre agence grâce à la procédure de droit au compte ? Ont-ils un traitement particulier par rapport aux autres clients ? Par rapport aux clients ayant des CPP ? |
| Projet | |
| Les CPP | En quoi les CPP sont-ils différents des autres types de prêts ? Que pensez-vous du mode de sélection mis en place par le Secours Catholique ? Pensez-vous qu'un prêt réponde véritablement aux besoins des clients que vous suivez ? Est-ce que ça leur permet de sortir ou d'éviter la pauvreté ? Pourquoi ? |
| Le projet de la personne | Qui vous a présenté le projet de la personne la première fois ? Que pensez-vous de son projet ? Pourquoi ? Comment s'est passé le premier RDV avec la personne ? Lors de ce RDV vous lui avez ouvert un compte et débloquer le prêt ? Lui avez-vous proposé d'autres produits ? Si oui, lesquels et que s'est-il passé ? Si non, pourquoi ? Et avez-vous eu l'occasion de lui proposer d'autres produits lors de RDV ultérieurs ? Pensez-vous que cette personne sache tenir un budget ? Maîtrise-t-elle les produits bancaires ? Quel est votre avis sur les chances de réussite de son projet ? |
| Financement | |
| Sélection par la banque | Auriez-vous fait un prêt à ce(s) client(s) si il(s) étai(en)t venu(s) vous présenter son (leur) projet ? Pourquoi ? |
| Accompagnement | |
| Au sein de la banque | Dans votre pratique, quels sont les signes d'une « bonne gestion » ? La personne que vous suivez présentait-elle ces signes au début ? Et aujourd'hui ? Avec quelle fréquence rencontrez-vous les clients avec un CPP ? Est-ce plus souvent qu'avec des emprunteurs habituels ? Comment se passent ces RDV ? Qui en est à l'initiative ? L'accompagnateur est-il présent ? Sont-ils différents des RDV que vous avez habituellement ? En quoi ? |
| Au sein du Secours Catholique | Que pensez-vous de l'action des accompagnateurs du Secours Catholique ? Cela vous paraît-il adapté au besoin des personnes ? Avez-vous observé des effets particuliers liés à cet accompagnement ? Si oui, lesquels ? Pensez-vous pouvoir réaliser un tel accompagnement ? Pourquoi ? Vous arrive-t-il parfois de suivre plus particulièrement un client ? Pourquoi ? Pouvez-vous préciser ? Quelles sont les compétences nécessaires pour réaliser un accompagnement efficace ? |
| La vie du prêt | |
| La relation avec le client | Est-ce que les relations que vous entretenez avec les clients ayant un CPP sont différentes ? Plus fréquentes ? Le fait que le client soit recommandé par le Secours Catholique vous fait-il craindre un fonctionnement de compte plus difficile ? |
| Difficultés | La personne que vous suivez a-t-elle connu des difficultés avec les différents produits bancaires dont elle dispose ? Lesquelles ? Que s'est-il passé ? Avez-vous fait un Secours Catholique ? Avez-vous des consignes spécifiques en cas d'impayé ? Oui : doit prévenir l'accompagnateur et pas transmettre au contentieux. Avez-vous déjà fait |

Source : <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/fr/> - G. QUÉVÉZOFF - Secours Catholique - Université Lyon 2 - 2008

Banques et « banques sociales » aux États-Unis

Compte-rendu du voyage d'étude du 5 au 11 novembre

Composition du groupe en annexe

Texte établi par Georges Gloukoviezoff

It's about Community, it's about Business, it's about Opportunity

Préambule

Du 5 au 11 novembre 2005, Patricia Lemoine et Kent Hudson ont organisé pour la French-American Foundation, un voyage d'étude sur les « nouveaux marchés » bancaires aux États-Unis et ce dans les villes de Baltimore (Maryland), Wilmington (Delaware), Washington D.C et Chicago.

Travaillant au sein de huit institutions financières et une importante institution caritative, nous avons ainsi pu découvrir et analyser l'émergence dans les quartiers défavorisés par ailleurs abandonnés par les grandes banques commerciales, de trois « nouveaux marchés » de services bancaires aux ménages à revenu faible ou modeste. Ces trois marchés qui brassent des centaines de milliards de dollars aux États-Unis, sont : le marché du crédit à la création d'activité, celui du crédit immobilier et celui des services de banque de détail dont le crédit à la consommation.

La dimension, l'utilité sociale et la rentabilité de ce secteur mais également ses risques, nous ont conduit à poser un certain nombre de questions relatives au fonctionnement du marché américain par rapport au marché français, dans lequel les services bancaires aux ménages aux revenus faible et modeste (RFM) sont développés selon une approche de distribution très différente, en partie restrictive :

- Comment s'explique la capacité des banques américaines à fournir du crédit de façon rentable aux ménages RFM (amélioration de la qualité de l'information utilisée pour valoriser et gérer le risque, développement de nouveaux produits et services, mise en œuvre de modèles économiques originaux, etc.) ?
- Quel rôle jouent les instances de régulation bancaire ? Le *Community Reinvestment Act* (CRA) a-t-il réussi à inciter les banques à être présentes dans ces marchés sans augmenter leurs risques ?
- Quel est l'impact de la titrisation, le rôle des marchés de capitaux sur la maturation de ces marchés ?
- Les pratiques américaines, permettent-elles de fournir un plus large accès au crédit – accès indispensable à la citoyenneté financière ? Comment prévenir la « prédation financière » et l'usure qui accompagnent l'ouverture des marchés ?

Le hasard des dates a fait que notre groupe s'est trouvé aux États-Unis, lors de l'explosion de nos banlieues en novembre. Ces événements ont rappelé à nos interlocuteurs et à nous-mêmes que les éléments du système américain que nous étions venus observer (le CRA et ses obligations de *reporting* faites aux banques, les fondations et les institutions financières de quartier, les méthodes de marketing et d'engagement de risque) ont tous été créés suite à des événements semblables survenus dans les grandes villes américaines.

En effet, proposé de manière adaptée, le crédit est un formidable outil vecteur d'opportunités permettant l'intégration sociale au niveau individuel et un instrument important du développement économique local. Mais outre ces effets indirects tout à fait essentiels, il est également indispensable de souligner avec force que cette activité s'avère rentable pour ceux qui l'exercent.

C'est dans cet esprit mêlant rentabilité et opportunités à la fois économique et sociale que nous avons étudié la législation et les pratiques bancaires américaines. Par l'identification et la conquête d'un ensemble de nouveaux marchés jugés jusqu'alors sans potentiel ou trop risqués, les acteurs bancaires américains apportent une réponse originale à la question du rôle de la Banque face à l'exclusion d'une partie de la clientèle potentielle.

Si on ne transpose pas une expérience étrangère, il faut cependant s'inspirer de l'idée centrale de cette pratique américaine : nombre d'exclus du crédit bancaire sont capables de créer de la richesse. Oubliés des banques, voire discriminés, ils se trouvent soit projetés dans les circuits de crédit extralégaux soit transformés en assistés « interdits économiques ». Savoir les identifier, les aider à réussir leurs projets économiques, c'est la base du métier de la banque du détail.

1. Un environnement très différent de la France

S'il y a beaucoup à apprendre de l'expérience américaine, toute transposition qui ne tiendrait pas compte des différences d'environnement dont les principales sont présentées ci-après, pourrait déboucher sur des échecs sérieux.

§ *Le modèle de bancarisation diffère très fortement de celui français.*

Alors qu'elle est basée sur l'ouverture de compte pour tous (98 % des ménages) en France mais offrant un accès plus faible au crédit (entre 60 et 70 %), la bancarisation aux États-Unis repose d'abord sur l'accès aux crédits (de l'ordre de 100 %) avec une offre beaucoup plus large et diversifiée (Les cartes de crédit représentent 25 % des moyens de paiement, et 45 % des ménages à bas revenus en utilisent) mais un moindre accès au compte (80 %).

Aux États-Unis, le modèle privilégié est ainsi celui de la « banque éclatée » et non celui de la « banque universelle ». Il y a donc une multitude d'acteurs « front office » qui interviennent sur ce marché, y compris un grand nombre d'organismes non bancaires (la *fringe bank*) opérant de manière fréquemment prédatrice car non réglementée. Le plus souvent ces acteurs sous traitent aux nombreuses institutions spécialisées leurs activités de « back office » : gestion du risque (*credit bureaus* qui assurent une sorte de *fichiers de données extrêmement large, mis à jour on line et par tous les créanciers ou facturiers, recensant tous les comportements de paiement des emprunteurs et leurs engagements, permettant de fournir à tous les créanciers une cotation du risque par client ou prospect, ce qui permet de mieux développer le crédit grâce à une bonne connaissance du potentiel*), gestion de créances et recouvrement, titrisation et gestion des risques, assurance titre, etc. Gérer ces relations requiert une information commune, et cette gestion répartie permet d'augmenter « l'appétit » de risque global du système bancaire américain, par rapport au système français.

§ *Abandon du plafonnement du crédit (taux d'usure) au profit du contrôle des résultats.*

Ces méthodes de contrôle statistique fonctionnent sur la base d'un reporting des résultats, en plus de l'audit de chaque institution. La plus connue de ces lois américaines est le *Community Reinvestment Act* (CRA).

§ *La filière crédit est surdéterminée par la filière immobilière.*

L'accès à la propriété immobilière est la clef de l'accès aux crédits tant à la consommation qu'au financement de la création d'entreprises. Le marché immobilier français est moins favorable pour les bas revenus car le prêt sur la valeur des biens est rendu très difficile par la lourdeur de l'hypothèque et surtout la difficulté de la faire jouer en cas d'impayés ; le taux de propriété est inférieur en France d'au moins 10 points.

§ *La place de l'approche communautaire.*

Dans les quartiers, l'approche du « front office » des services bancaires et l'accès au crédit sont fortement segmentés par une sorte de marketing « affinité » envers les *minorités ethniques* (Mexicains, Noirs, Ukrainiens, etc.) Les modalités de la prestation sont donc adaptées à une clientèle beaucoup plus homogène que celles se présentant dans les agences bancaires françaises y compris au sein de celles présentes en banlieues urbaines. Les opérations de « back office » dont la gestion de portefeuille de créances de ces opérateurs étant sous traitées aux grands spécialistes, elles bénéficient donc des économies d'échelle.

§ *Les fondations jouent aux USA un rôle incomparable à ce qu'il est en France.*

En 2000 les 5 600 fondations américaines totalisent 486 milliards de dollars d'actifs et accordent chaque année 30 milliards de dollars de subventions. Elles jouent un rôle non négligeable dans les *Community development corporation* (CDC) et les *Community development financial institutions* (CDFI) qui sont des acteurs essentiels de la revitalisation de ces quartiers.

2. Un cadre réglementaire contraignant

Voté en 1977, le *Community Reinvestment Act* (CRA) a eu peu d'effets jusqu'à une nouvelle impulsion conjuguée de l'administration Clinton et des ONG et associations locales en 1994-1995 qui se traduit par la mise en œuvre d'une première sanction. En effet, le CRA vise à « encourager agressivement » les organismes financiers à ne pas négliger les besoins de financement des zones de populations défavorisées à revenu faible ou modéré qui se situent sur leur territoire d'intervention.

Ce cadre politique incite les banques à se pencher sur les opportunités de profit qu'elles ignoraient jusqu'alors. La loi les y incite non plus dans une logique d'assistanat, mais bien dans une perspective « business » au travers d'une véritable démarche de marché.

Pour cela, quatre agences fédérales évaluent les banques à partir des données que ces dernières doivent fournir sur support électronique standardisé. Quatre points sont analysés : crédits accordés aux populations à faible revenu, investissements réalisés dans les quartiers, services offerts dans les zones ciblées, appui aux structures de *community development*.

CRA : Community Reinvestment Act (banques uniquement) → Autorise la Réserve fédérale (FED) et les autres agents de réglementation à «encourager agressivement » les banques à prêter dans tous les quartiers. → Oblige les banques à être en mesure de justifier économiquement les rejets de prêts. **HOEPA : Home Ownership Equity Protection Act** (toutes institutions de crédit) → Limite le TEG (taux effectif global) du crédit immobilier, (dont « Home equity ») : soit « T-Bond » + 10 % ; soit un ensemble de commissions > 8% du montant et plafonné à 480 USD*. → Indiquer à l'emprunteur le TEG et les risques encourus. → Ne pas prélever des pénalités de remboursement anticipé. **FHA : Fair Housing Act** → Interdit aux banques de pratiquer toute forme de discrimination. **ECOA : Equal Credit Opportunity Act** (toutes institutions de crédit) → Autorise et contrôle l'affirmative action. **HMDA : Home Mortgage Disclosure Act** (banques uniquement) → Oblige chaque banque à produire annuellement un rapport détaillant ses créances, notamment par profil de client et par quartier. * Y compris toutes commissions payées par l'emprunteur au prêteur ou à ses filiales, ainsi qu'au notaire et à divers experts.

Source : Hudson K. (2005).

La réussite du CRA repose selon le conseiller de Bill Clinton rencontré sur un triptyque :

- impulsion gouvernementale,
- développement des petites banques locales,
- rôle des fondations et du *non profit sector*, dans un accompagnement public-privé.

Le mot clef de la mise en oeuvre du CRA est le mot *transparence*. La masse des informations disponibles tant auprès des instances de régulation, que des ONG, que des médias et de ce fait des consommateurs, modifie sensiblement le paysage.

Il faut souligner que l'efficacité du CRA est également liée au fait qu'il est un élément d'un ensemble réglementaire beaucoup plus large rendant plus aisée l'évaluation et, éventuellement, la pénalisation des établissements bancaires.

3. Un système d'information sans comparaison avec celui de la France

Le CRA a permis de publier une base de données exhaustive et disponible à tous, de tous les profils des détenteurs de prêts immobiliers, du nombre de prêts réalisés par communauté, quartier etc. Elle sert principalement aux contrôleurs OCC et FED pour l'évaluation de chaque institution. Publiée, cette information est exploitée par les organisations consuméristes pour faire pression sur les banques.

L'information en provenance de la CRA peut également être utilisée par les Directions des banques ou par les investisseurs institutionnels dans l'analyse des marchés et dans le contrôle internes de la valorisation des risques.

De plus, le système bancaire s'est doté de systèmes automatisés d'engagement et de gestion de la vie des créances, basés sur un outil unique de collecte de données de l'historique crédit des particuliers (ceci concerne non seulement les incidents ou événements sur prêts accordés mais aussi les historiques de paiement des charges courantes, etc.) notamment par l'intermédiaire des *Credit Bureaus* qui collectent et vendent cette information.

À partir de ce système d'information, *Fair Isaac Company* (FICO) a constitué une grille de score utilisée par l'ensemble des banques. Ces dernières accèdent à la fois au score FICO et aux informations contenues dans la base de données.

Les grandes agences de titrisation (Freddie Mac) et (Fannie Mae) ont mis au point des systèmes automatiques de souscription qui permettent en quelques minutes de prendre ou non la décision d'octroi pour les prêts standard puis de revendre la créance aux agences.

4. Des modalités d'action originales

Si l'accès à une information abondante et son traitement par les grilles de *scoring* ont permis d'accroître l'éventail de la clientèle ayant accès aux services financiers, cette réussite est également liée au développement d'un réseau de petites banques de proximité, de fonds et de

promoteurs spécialisés que sont les CDFI, *Community Development Corporations* (CDC) et autres *Community Credit Unions*. Souvent tenues par leurs investisseurs de réaliser une mission sociale, les institutions de ce réseau fonctionnent sous droit privé, et ces fonds et ces institutions bancaires (CDFI) sont sujets aux mêmes réglementations que d'autres fonds et banques. Ce réseau ne doit pas être confondu avec les « *Fringe Banks* » - 40 000 environ aux États-Unis - qui opèrent sur les mêmes territoires. Ces dernières se caractérisent souvent par des comportements prédateurs, en pratiquant des taux et des commissions astronomiques.

§ Une démarche basée sur la proximité et la territorialité de l'action

Ces institutions du réseau *Community Development* agissent dans les quartiers d'où se sont retirées les banques *mainstream* (et où leurs systèmes automatisés ne sont pas efficaces). Elles ont pour priorité la réactivité aux besoins des populations locales et la redynamisation de ces communautés.

Elles obtiennent des résultats significatifs et une vraie rentabilité grâce à un professionnalisme certain et une bonne gestion de la proximité avec les clients à faible revenu avant, pendant et après les opérations. En effet, d'une part, les chargés de clientèle sont le reflet des communautés où ils interviennent qu'ils en soient issus ou qu'ils en parlent seulement la langue. D'autre part, leur connaissance fine des pratiques de ces populations leur permet de développer une prestation personnalisée où l'accompagnement et la pédagogie sont fortement présents (principalement pour le crédit immobilier et à la création d'entreprise mais également pour l'équipement du compte (le recours aux livrets par exemple)).

Les conseillers ont ainsi une capacité forte pour appréhender les besoins et spécificités de ces marchés ainsi que pour évaluer par leur expertise le niveau de risque de ces clientèles atypiques. Ces capacités sont de plus aisément mises en œuvre grâce à l'autonomie dont ils disposent.

§ Une action articulée à celle des réseaux bancaires *mainstream*

Ces banques de proximité sont efficaces au sens où leur activité est rentable mais elles le sont également selon trois autres acceptions : d'abord, elles constituent un apport très significatif pour la revitalisation de ces quartiers notamment en raison de l'effet multiplicateur de leurs crédits (par exemple la rénovation immobilière permise par l'octroi local de crédits entraîne un retour d'habitants ou l'arrêt de leur exode et indirectement l'installation de commerces) ; ensuite elles financent les petits promoteurs et investisseurs, qui, ignorés des banques *mainstream* avaient disparu des quartiers ; enfin elles défrichent pour le compte du secteur bancaire en général de nouveaux marchés jusque là ignorés.

Ces banques jouent ainsi le rôle de « pôles de recherche et développement » pour les grands réseaux bancaires en permettant la mise au point de produits innovants et de nouvelles méthodes de commercialisation et d'évaluation du risque. Une fois leur efficacité démontrée, les banques *mainstream* se saisissent de ces innovations, les intègrent à leur offre en les standardisant, et bancarisent ainsi les clientèles qui les consomment et qu'elles délaissaient jusqu'alors.

§ L'hybridation des ressources

Cette diversité des formes d'efficacité explique ou justifie l'hybridation des ressources des banques de proximité. Dans la plus part des cas ces institutions lèvent leur capital initial auprès de particuliers et de fondations s'inscrivant dans une logique qui n'est pas celle de la maximisation du ROE, elles bénéficient également de fonds publics. Ensuite et au fur et à mesure de leur développement les besoins en capital sont aussi assurés par les banques qui y trouvent un moyen de remplir leurs obligations CRA.

En plus des ressources en capital, le refinancement des opérations est assuré à des conditions proches du marché auprès d'investisseurs privés ou de fondations et de banques. Ces dernières, notamment les plus grosses banques, y font des dépôts – rémunérés au taux du marché – qui sont réemployés pour développer les crédits (avec parfois des « coefficients multiplicateurs » limitant la prise de risque) ; on trouve là une forme de ré intermédiation directe de l'activité financière

Le rôle des fondations apparaît très important dans la création et le développement des CDFI, car elles permettent, avec d'autres investisseurs, particuliers ou entreprises, d'entrer dans une logique de développement plus proche du terrain et donc mieux adaptés qu'une politique d'investissement public, par ailleurs dépendante des objectifs budgétaires.

Cependant, même si leurs actionnaires ne sont pas motivés en premier lieu par l'optimisation de la rentabilité des fonds investis, ces institutions doivent prouver leur rentabilité, alors que leur mode d'intervention basé notamment sur la proximité et l'accompagnement est forcément générateur de coûts importants.

Il faut souligner ici que ces institutions de *community development*, comme l'ensemble du secteur bancaire US, sont moins contraintes en matière de taux d'intérêt maximum, ce qui leur permet de trouver une certaine rentabilité par la perception de taux qui paraîtraient élevés en Europe (15 à 30 % parfois) sans nécessairement devoir recourir en cas d'incident ou pour le fonctionnement des comptes à des systèmes de commissions élevées qui s'avèrent au final plus coûteux pour les foyers à revenu faible ou modéré.

5. Apports et limites de l'expérience américaine

Il n'est pas question ici de dresser un tableau exhaustif des apports et limites de l'expérience américaine mais davantage d'attirer l'attention du lecteur sur quelques points saillants dans la mesure où l'évaluation du CRA est controversée.

Les apports du CRA sont évidents. Il a permis d'accroître significativement l'accès au crédit immobilier des personnes à revenu faible ou modéré. Kent Hudson indique que dans les quartiers sensibles, le CRA a entraîné un taux de crédit immobilier aux bas revenus deux fois supérieur à celui des autres crédits. Les institutions financières de *community development* ont joué un rôle important pour ouvrir de nouveaux marchés aux banques traditionnelles et redynamiser leurs quartiers d'intervention. Le CRA a notamment favorisé l'intervention des grandes banques dans les CDFI et dans les petites banques des communautés, par la prise en compte des financements et dépôts accordés dans la mesure des réalisations CRA. Ces « collaborations » sont particulièrement bénéfiques à la bancarisation future de ces clientèles au sein des grandes banques mais également pour ces dernières, en leur permettant de découvrir de nouvelles opportunités de profits.

Cependant, sur au moins trois principaux points, l'efficacité du CRA est discutée.

Le premier concerne la « lourdeur » du dispositif. Si certaines grandes banques (Bank of America) affirment une position nettement favorable de par son incitation à l'ouverture de nouveaux marchés, ailleurs on sent des réticences plus ou moins formulées liées aux coûts et contraintes bureaucratiques inhérentes à son fonctionnement.

C'est également le cas de petites banques locales qui se trouveraient pénalisées par rapport aux grandes en raison des coûts incompressibles du *reporting*. Cependant, d'une part, la réforme mise en œuvre en 2004 réduit partiellement ce coût pour les banques de taille petite et moyenne (*reporting* tous les 3 ans au lieu d'annuellement), et d'autre part, certaines banques locales actives dans les quartiers sont par contre plus favorables à cette loi, et estiment même parfois que la mise en œuvre du CRA devrait être renforcée.

Le deuxième point souligne l'insuffisance de contrôle des informations collectées en raison de l'opposition de nombreuses banques lors de la création du CRA. Ainsi, les crédits à la consommation par exemple échappent totalement à la surveillance du CRA. De même, la loi CRA n'a rendu obligatoire ni la saisie des taux ni d'autres aspects de la tarification pratiquée par les prêteurs immobiliers.

Ces lacunes expliquent un effet pervers du développement de l'activité bancaire dans les quartiers défavorisés grâce à une plus grande disponibilité de l'information mais sans contrôle adéquat. En effet, cette « mise à jour » de sources de profits potentiels a également attiré l'attention prédatrice de certains intervenants. La bancarisation de ces quartiers a ainsi permis leur développement en direction de populations moins éduquées en matière financière et donc moins à même de comprendre les conditions réelles qui leur sont proposées, notamment celles des crédits accordés aux populations « *subprime* » à travers les prêts d'avance sur salaires, certains *Home Equity Loans* (hypothèque renouvelable), les escomptes de chèques pour les personnes non bancarisées, les commissions sur les virements à l'étranger, etc. Un phénomène « prédateur » analogue existe aussi en matière de pénalités, que l'on retrouve par ailleurs aussi en France et ce pour les mêmes raisons mais à un niveau bien moindre.

Enfin, le troisième point concerne l'évaluation de l'impact réel pour les populations visées, ou plus précisément, l'existence d'effets négatifs liés à l'ouverture du marché du crédit, et notamment les effets de certains produits, tels le *Home Equity Line of Credit*, (crédit revolving sur hypothèque renouvelable). En effet, malgré un taux de croissance favorable, des taux d'intérêt bas, un marché de l'immobilier en croissance, malgré un cadre réglementaire contraignant, malgré des stratégies bancaires dynamiques, les inégalités progressent et l'accès au crédit s'accompagne d'une montée du surendettement et des saisies immobilières qui l'accompagnent.

Il est difficile dans l'analyse de ces phénomènes de distinguer les effets pervers liés à l'action des banques sous l'impulsion du CRA, de l'appauvrissement relatif des classes modestes aux États-Unis en raison des réductions des programmes sociaux et de la stagnation des salaires. Ces constats soulignent la difficulté d'analyser les effets du transfert des clients depuis les CDFI vers les banques *mainstream*. Deux chiffres peuvent sans doute illustrer ces tendances contradictoires : il y a 20 ans, 60% des américains étaient propriétaires, aujourd'hui ils sont pratiquement 70%. Par contre, il y a 20 ans, les propriétaires de logement détenaient en moyenne 70 % de la valeur nette de leur logement, ils n'en détiennent plus que 50 % aujourd'hui.

L'élargissement des marchés financiers vers les populations exclues peut se retourner contre ces populations en l'absence de contrôles efficaces des résultats. Par exemple, dans certains cas la rénovation de quartiers s'est accompagnée d'une hausse du prix de l'immobilier – phénomène généralement bénéfique dans un premier temps par l'effet de création de richesse qu'il procure aux détenteurs de biens – mais aussi des loyers contraignant les habitants initiaux à quitter leur logement au profit de ménages aux revenus plus en adéquation avec ces nouveaux tarifs.

En dépit de résultats positifs très significatifs, il est indispensable de souligner ces faiblesses ou effets pervers afin de tirer au mieux les leçons de l'expérience américaine. Toutes les difficultés ne sont pas à mettre au compte du seul CRA. En effet, ce n'est pas en raison du CRA qu'une dégradation du score FICO liée à un retard dans le paiement du loyer par exemple, se traduit par une hausse du taux d'intérêt des prêts en cours mais bien en raison du mode de gestion de la relation bancaire par les établissements bancaires américains. Ce n'est pas non plus à cause du CRA que le score FICO est également utilisé par les logeurs ou les employeurs potentiels faisant de la maîtrise des produits bancaires un préalable à l'insertion sociale. Toutefois, il est nécessaire de considérer ces évolutions qui s'appuient sur une plus grande disponibilité de l'information indispensable au fonctionnement du CRA.

6. Propositions

De manière synthétique, l'expérience américaine repose sur cinq éléments clefs :

- des lois et politiques publiques visant à privilégier des modèles économiques reposant sur l'accès au crédit, en particulier immobilier ;
- des technologies financières reposant sur des systèmes d'information performants et automatisés mais sans approche de protection des consommateurs ;
- une pratique d'interventions sélectives pour améliorer le fonctionnement du marché localement (politiques d'information/subvention pour découvrir de nouveaux marchés, mise en place de petits acteurs (promoteurs, CDFI) afin de développer les activités rentables, etc.) où les différents acteurs publics et privés s'articulent selon leurs savoir-faire pour la création d'activités, et non dans une logique d'assistantat ;
- une approche des communautés qui reposent souvent sur une conception des droits des minorités ethniques très forte et éloignée des conceptions françaises ;
- un réseau d'institutions financières de développement local, très professionnelles et indépendantes financièrement des pouvoirs publics tant au niveau fédéral qu'au niveau des états et des villes.

Relativement à la situation française, plusieurs voies de réflexion complémentaires peuvent être suivies :

- L'exemple américain repose sur une implication forte de l'État en matière de régulation par le suivi de la production des acteurs privés du secteur. Il incombe donc à la puissance publique de s'interroger quant à la transposition ou non d'un système de contrôle de résultats de type CRA. Mais il faudrait aussi, pour être efficace, que soit revu le découpage géographique des politiques de la ville, découpage qui fait obstacle à la création d'activités et même à l'accession à la propriété.
- Les quartiers sensibles font en France l'objet de lourdes interventions publiques sans qu'y soient associés les capitaux privés et les banques commerciales ou coopératives : développer les prêts consortiaux permettrait à ces dernières de réinvestir dans ces zones et auprès de ces populations dans de bonnes conditions de sécurité.
- L'information occupe une place centrale dans le système américain. Si un consensus n'existe pas en France en faveur du fichier positif, la question de l'enrichissement du fichier actuel des incidents de crédits (FICP) pourrait à nouveau être abordée. Ce fichier est déjà partagé entre les banques et pourrait être ouvert à d'autres créanciers; et autoriserait la conservation sur longue période des historiques de paiement des personnes. *L'établissement et l'enrichissement de bases de données plus complètes sur les résidents des quartiers et zones sensibles qui pourraient bénéficier de micro-crédits personnels ou professionnels, serait une expérimentation à lancer pour accompagner une plus grande diffusion du crédit sur ces cibles sans doute incomplètement desservies. Dans un premier temps, les pouvoirs publics pourraient demander à tous les établissements de crédit de recenser les prêts de toute nature (immobilier, consommation, professionnels) réalisés dans ces zones afin d'avoir une vision précise de la pénétration réelle du crédit et de la bancarisation des populations concernées.*
- Les différentes formes de proximités sont au cœur de l'efficacité des banques locales américaines. Il importe donc de s'interroger sur la création d'entités spécifiques permettant le développement local et social et dont les principes fondamentaux seraient la territorialité de l'action, l'indépendance financière vis-à-vis des pouvoirs

publics (fondations), et l'autonomie de gestion (co-engagement de risque avec les banques partenaires).

- L'action des banques locales qui articulent très souvent évaluation objective (*scoring*) et subjective (expertise du conseiller) et développent un véritable accompagnement personnalisé, est coûteuse. Deux préconisations en découlent :
 - adaptation des outils juridiques et fiscaux pour favoriser le développement de grandes fondations ;
 - développer les apprentissages réciproques entre acteurs locaux et spécifiques, et les établissements bancaires (structures locales comme pôle de recherche et développement).
- La présence d'organismes indépendants du type *Woodstock Institute* à Chicago qui documente l'exclusion financière, publie des analyses, fédère les débats *publics* sur ces sujets, alimente les grandes banques ainsi que les banques « sociales » locales, paraît particulièrement intéressante. La méconnaissance actuelle en France du nombre de personnes qui ne peuvent avoir accès au compte, ont un usage restrictif de leur compte ou des difficultés d'accès au crédit en est l'illustration. Le repérage géographique de ces personnes, probablement concentrées dans les quartiers qui ont connu l'explosion urbaine du mois de novembre, est une priorité.
- Importance de mettre en œuvre des mesures fortes et financées de sensibilisation, de pédagogie et d'accompagnement à une autre approche du crédit, substitutive à une approche subventionnelle ; cette approche pourrait mobiliser le Fonds de Cohésion sociale, les banques, le secteur associatif et les collectivités locales.

Participants : - **Alain Bernard**, Responsable Mission Économie Solidaire, Secours Catholique - **Philippe Bouchez**, Directeur financier, Crédit municipal de Paris - **Christine Caffet**, Directrice adjointe, Chargée du Développement sur les marchés et les métiers, Confédération du Crédit Mutuel - **Georges Gloukoviezoff**, Chargé de recherche, Fédération nationale des Caisses d'Épargne – Doctorant, Université Lyon2 - **Jean-Marc Guillembet**, Chargé des problèmes sociaux, LaSer Cofinoga - **Michèle Hardré-Schille**, Secrétaire Générale, Fonds de cohésion sociale, Caisse des dépôts et consignations - **Kent Hudson**, Directeur général, KHNET - **Patricia Lemoine**, Vice-présidente du Directoire, French-American Foundation – France - **Jacques Pierre**, Directeur général, France Active - **Gérard Serviès**, Directeur du Centre de Services Financiers de Bordeaux, La Poste - **Hugues Sibille**, Directeur délégué adjoint au président, Crédit Coopératif

| 7 novembre Baltimore & Delaware La carte de crédit d'une grande banque | 8 novembre Washington Crédit aux PME et crédit immobilier | 9 novembre Washington Le marché des capitaux & la politique des nouveaux marchés | 10 novembre Chicago Trois banques commerciales dans les quartiers de Chicago |
|--|--|--|---|
| 8h30 – 11h30 Le management des services municipaux et le financement du renouveau urbain 8h30 East Baltimore Development Jack Shannon , Director EBDI 9h30- 11h30 City of | 9h00–11h30 Visite Une banque CFDI dans un quartier en transformation City First Bank Clifton Kellogg , CEO Anne Scoffier , Directeur de développement Milton Franklin , Chief lending | Ambassade de France 8h30 / 9 h15 – 12h00 table ronde Le marché des capitaux & le financement du « Community Development » John Taylor , CEO NCRC Mark Pinsky , CEO NCCA Dr. Patricia McCoy , University | 9 h00 - 11h15 MB Financial Bank Tor Fitzgibbon , Directeur banque de détail & MBF Com Dev Bank - Stratégie urbaine Produits et méthodes Conseil en « compl |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>Baltimore Matt Gallagher, Director CitiStat Ruth Louie, Directeur, Baltimore Development Corporation Clarence Snuggs Director, Enterprise Foundation Dr. Mary Washington, ex- Directeur, Baltimore Neighborhood Indicators</p> | <p>officer Douglas Dillon, Responsable, crédits TPME et institutions - Visite de la banque CDFI - « Business Model » et funding - Présentation des produits - Remarques sur les Low Income Housing Tax Credits</p> | <p>of Connecticut Law School James Carr, Directeur Fannie Mae Foundation Pari Sabety , Director, UDI Brookings Institution; Doug Woodruff, Directeur Community Development, Bank of America Buzz Roberts, Director, National Policy initiatives, LISC Michele Hardré-Schille, Secrétaire Général, Fonds de cohésion sociale</p> | <p>12h00 – 14h00 National Bank J EVP Retail Bank Dillon, EVP Stra Alliances, Tim H VP Community A CRA, Paul So Corporate Real I</p> |
| <p>13h30 - 16h30 La carte de crédit J.P. Morgan Chase / Chase USA 201 North Walnut St, Peter Dormont, Responsable de risque, Chase USA Helen M. Stewart, Responsable Community Development & Compliance - Automatisation d'engagement et scoring comportemental - L'effet des marchés ABS - Gestion des risques - Prix et programmes pour clients modestes</p> | <p>12h00 – 15h30 Le crédit immobilier Freddie Mac Peter Zorn, VP Housing Analysis and Research ; Frank Nothoff, Chief Economist - Présentation des mécanismes de titrisation des crédits immobiliers - Méthodes de supervision des risques, notation des prêteurs - Programmes en faveur d'accession des LMI - Le coût de risque des emprunteurs LMI</p> | <p>13 :30 – 16h Politiques de régulation & nouveaux marchés urbains Mark Pinsky, CEO NCCA John Taylor, CEO, NCRC Dr. Patricia McCoy, University of Connecticut Law School Eugene Ludwig, Directeur Promotory Capital et ex Comptroller of the Currency James Carr, Directeur Fannie Mae Foundation Pari Sabety Brookings Inst. Doug Woodruff Bank of America Buzz Roberts, Director, National Policy initiatives, LISC</p> | <p>14h30 – 17h00 plus grand banq community deve ShoreBank Ro Grzywinski, CE Jennifer Tesch Center for Finan Innovation - Pré de la banque - F et marchés - No produits - Réalis dans le quartier</p> |

Annexe 7 : Profils des clients *Le Monde de l'Argent*

| Profils | caractéristiques |
|--------------------------------|--|
| Client « modeste » | Ses revenus s'élèvent à 1 000 euros par mois. Il possède une carte de retrait internationale ou une carte équivalente. Il n'a jamais beaucoup d'argent sur son compte chèques et est à découvert de 150 euros quinze jours par mois. Il dépasse ce découvert, de 45 euros, dix fois dans l'année. Une fois par an, sa banque lui rejette un chèque, d'un montant de 90 euros. Trois prélèvements ont été mis en place sur son compte. Ce client effectue huit retraits par mois, à des guichets automatiques dont quatre n'appartiennent pas à sa banque. Il utilise quinze chèques par mois et demande à son établissement d'établir un chèque de banque tous les quatre ans, et une fois par an de lui effectuer une opposition sur un chèque et de faire deux virements sur un compte dans une autre banque. On lui facture des frais de tenue de compte. |
| Client « moyen » | Ses revenus se montent à 2 000 euros par mois. Il possède une carte bancaire internationale à débit différé. Il n'a jamais beaucoup d'argent sur son compte chèques. Il dépasse son découvert autorisé de 230 euros six fois dans l'année et son compte passe dans le rouge de 600 euros dix jours par mois. Il bénéficie de cinq prélèvements automatiques. Ce client effectue douze retraits mensuels sur des distributeurs de billets, dont six n'appartiennent pas à sa banque. Il utilise dix chèques par mois. Il a besoin d'un chèque de banque tous les trois ans. Chaque année, son établissement effectue pour lui une opposition sur un chèque et fait quatre virements sur un compte dans un autre établissement. On lui facture des frais de tenue de compte. |
| Client « aisé » | Ses revenus sont de 3 700 euros par mois. Il est titulaire d'une carte bancaire internationale haut de gamme. Il a souscrit à un abonnement aux services Internet de sa banque et à une assurance perte et vol des moyens de paiement. Son compte est créditeur de 1 500 euros en moyenne. Le solde moyen du livret qu'il a ouvert à sa banque est de 10 000 euros. Il effectue vingt retraits par mois à des distributeurs, dont dix n'appartiennent pas à sa banque. Huit prélèvements ont été mis en place sur son compte. Ce client utilise dix chèques par mois. Il demande à sa banque de rédiger un chèque de banque tous les deux ans et une fois par an d'effectuer une opposition sur un chèque et de faire six virements sur un compte dans une autre banque. On lui facture des frais de tenue de compte. |
| Client « boursicoteur » | Ses revenus sont de 4 300 euros par mois. Il utilise les mêmes services que le client aisé. Il a en outre souscrit un abonnement au service Bourse à domicile par Internet de sa banque. Il est à la tête d'un compte titres de 46 000 euros, composé de dix lignes de titres cotés à la Bourse de Paris. Il détient aussi pour 30 000 euros de sicav et de fonds communs de placement (FCP). Cette somme est placée sur quatre fonds différents, dont un ne provient pas de sa banque. Il effectue dix achats et dix ventes d'actions françaises, d'un montant de 4 600 euros. Il réalise deux achats de sicav extérieure à sa banque d'un montant de 7 500 euros. D'autre part, son compte est créditeur de 2 300 euros en moyenne. Le solde moyen du livret qu'il a ouvert à sa banque est de 15 000 euros. |
| Client « fortuné » | Ses revenus sont de 6 000 euros par mois. Il utilise les mêmes services que le client « boursicoteur ». Son compte titre s'élève à 160 000 euros, composé de vingt lignes de titres cotés à la Bourse de Paris. Il détient en outre pour 60 000 euros de sicav et de fonds communs de placement. Cette somme est placée sur six sicav différentes, dont deux ne proviennent pas de sa banque. Il effectue dix achats d'actions français (et dix ventes) d'un montant de 8 000 euros, ainsi que deux achats de sicav extérieure à sa banque pour un montant de 10 000 euros. Ce client est assujéti à l'impôt de solidarité sur la fortune, sa banque l'aide à faire sa déclaration. |

Sous contrat Creative Commons Paternité-Partage d'Utilisation Commerciale-

Pas de Modification 2.0 France (<http://creativecommons.org/licenses/>

by-nc-nd/2.0/fr/) - GLOUKOVIEZOFF Georges - Université Lyon 2 - 2008

