

par *Sophie Ebermeyer* *

L'exclusion bancaire et financière constitue une forme d'exclusion encore peu étudiée à ce jour. Certes, l'absence totale d'accès aux services bancaires concerne moins de 1 % des ménages français ; mais si l'on considère toutes les formes d'entraves dans l'accès aux services bancaires, le phénomène a une toute autre ampleur. Quelques données sont disponibles au niveau national pour connaître dans quelle mesure cette forme d'exclusion touche massivement ou non les populations en situation précaire. En fait, les services bancaires auxquels les titulaires de minima sociaux ont accès sont limités : 54 % d'entre eux seulement disposent d'un chéquier (96 % pour l'ensemble de la population) et 40 % d'une carte bancaire (79 % pour l'ensemble de la population), qui sont dans 80 % des cas des cartes de retrait (1) et non de paiement.

Pour mieux comprendre comment se produisent ces entraves, l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale (ONPES) et la Caisse des Dépôts et Consignations ont initié une étude « qualitative » (2) sur l'exclusion bancaire et financière des ménages en difficulté. Cette étude visait à analyser les mécanismes d'exclusion bancaire et leurs conséquences sur la vie quotidienne des ménages. Elle a nourri les travaux de l'ONPES et son rapport annuel 2004.

Les ménages rencontrés (3) sont souvent exclus de l'emploi, mais les difficultés financières et bancaires touchent une population plus large, comme en témoignent les situations enregistrées par les commissions de surendettement. Le processus observé est globalement le suivant : les difficultés financières qui surviennent ne sont pas nécessairement de grande ampleur au départ, mais elles prennent souvent des proportions difficilement maîtrisables, conférant un caractère dramatique à ces moments de difficultés (4).

Les entraves à l'accès aux services bancaires

Bien que la loi garantisse l'accès à un compte et à un service minimal, le premier constat est que des ménages sont exclus de l'accès à un compte dans certaines banques (5). D'autres cas signalent une exclusion progressive de la banque, de manière insidieuse, par des stratégies de diminution des services. Il s'ensuit un deuxième niveau d'entrave pour les ménages obligés de passer de banque en banque : leur accès à certains services sera réduit dans la mesure où les banques accordent à l'ancienneté

* Économie & Humanisme

(1) Voir le Rapport de l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale 2003-2004, La Documentation Française, 2004.

(2) L'enquête réalisée par **Economie & Humanisme** a concerné une quarantaine de ménages et une dizaine de banques sur différents territoires (Ardèche, Grenoble, St-Etienne et Roanne). L'étude a été réalisée par Sophie Ebermeyer, Martin Clément et Mélanie Sévin.

(3) Par l'intermédiaire des services sociaux le plus souvent.

(4) Comme Jean-Michel Servet le souligne, « on ne sera pas étonné d'apprendre que le mot "dette" est, dans de nombreuses langues ouest-africaines, celui qui désigne une "corde" ».

Jean-Michel Servet et Isabelle Guérin (dir), *Exclusion et Liens Financiers*. Rapport du centre Walras, 2002, p. 17.

(5) Il s'agit surtout de SDF, d'étrangers, ou plus globalement de personnes « à problèmes » et de personnes en qui le banquier n'a pas confiance *a priori*.



dans leur établissement un rôle majeur pour l'obtention de services tels que découverts, crédits, arrangements en cas de difficultés.

L'obtention des moyens de paiement est le troisième niveau d'entrave. Certains ménages sont d'emblée exclus de l'usage de chèquiers ou de cartes bancaires. Présentée comme une adaptation des moyens de paiement qui rend service aux clients, cette stratégie repose en fait sur une appréciation du passif du client, d'autant plus fouillée pour des clients qui n'ont guère « d'avenir » bancaire. Dans cette appréciation, le « feeling » semble maître du jeu et implique des jugements très personnels de la part des conseillers (6). Ainsi, selon les banques, la sélection sera plus rigoureuse lors de l'ouverture du compte, ou bien au stade de la délivrance des moyens de paiement.

Un quatrième niveau d'entrave à l'accès aux services bancaires intervient par l'usage des découverts. Les informations délivrées à ce sujet sont réduites et souvent mal comprises : beaucoup de ménages ayant vécu le dépassement de découvert, le rejet de chèque et l'interdiction bancaire ignoraient qu'un dépassement du découvert pouvait avoir de si graves conséquences. De fait, les procédures qui se déclenchent alors paraissent s'automatiser de plus en plus. Une mise à distance des clients est soigneusement élaborée pour qu'ils ne puissent pas avoir de recours, les décisions venant alors de « plus haut ». Celle-ci peut toutefois être tempérée par l'attitude de conseillers qui tentent de trouver des solutions et cherchent à éviter le conflit. Mais en échange de cet engagement presque personnel de leur part, ils réclament souvent une attitude « positive », voire soumise, de la part du client. Une banque a érigé en concept commercial cette notion du « donnant-donnant ».

Enfin, le dernier niveau d'entrave concerne l'accès aux crédits, à l'épargne et aux assurances. Les refus de crédits bancaires sont fréquents, avec des variations selon les banques. L'ancienneté dans la banque est un élément déterminant, avec l'emploi occupé et les revenus (7), si bien que beaucoup de ménages s'en trouvent exclus. Les ménages confrontés au refus, qu'ils soient « tentés par le diable ou non » (8) se tournent vers des organismes de crédit à la consommation, qui ne servent parfois qu'à combler des découverts, à rembourser d'autres crédits ou des membres de la famille (9). Pouvant souscrire à plusieurs de ces prêts, certains ménages les multiplient et parviennent à des situations inextricables de surendettement, qui les excluent des moyens de paiement momentanément, mais durablement d'un point de vue symbolique (par une forme d'auto-exclusion). L'incitation à l'épargne, notamment auprès des ménages modestes, semble être la stratégie partout suivie dans une perspective de sécurisation du client, plus ou moins adaptée en fonction de la clientèle. (10)

(6) Cependant une révision des moyens de paiement attribués peut intervenir au fil de la relation bancaire.

(7) Curieusement, le fonctionnaire devient ici un modèle.

(8) Le jugement d'irresponsabilité des personnes est souvent émis.

(9) Comme le souligne une conseillère (CESF), ces crédits sont alors « du vent ».

(10) Quant aux assurances, une certaine pression s'exerce pour multiplier les assurances vendues, avec une adaptation auprès de la clientèle, fort variable selon les conseillers. Une contradiction du système s'exprime dans cette question : « dans quelle mesure l'adaptation des produits, pour ne pas mettre en difficulté des ménages modestes, conduit-elle à une baisse de la qualité et du nombre des services ? »



Des conséquences lourdes pour les personnes

Outre les restrictions imposées dans l'accès aux besoins primordiaux, les premières conséquences de ces entraves touchent à la vie quotidienne des personnes. Il faut notamment souligner de graves effets sur la santé psychologique. La sociabilité en est affectée, car la honte est souvent à l'origine de l'isolement vécu par de nombreux ménages.

Par la fuite ou la négligence, leur attitude semble parfois participer de l'aggravation des difficultés, ce que les conseillers financiers ne manquent pas de souligner ; mais ces attitudes sont à mettre en rapport avec les situations sociales. Bien souvent, de graves difficultés vécues par ailleurs (11) expliquent cette insouciance relative ou ces négligences en matière financière.

Les entraves mises en lumière apparaissent comme des facteurs aggravant l'exclusion. Les conseillers vivent une tension entre un discours commercial, et les règles qui en découlent (12), et les adaptations permanentes qu'ils font auprès des clients ; ce qui entraîne des conflits difficilement vécus par les conseillers. Ces adaptations sur le terrain visent à assouplir des règles parfois difficiles à appliquer. Elles génèrent parmi les agents des « contre-stratégies », relevant d'une pédagogie systématique et d'un évitement du conflit, ou bien d'une résistance à la pression commerciale, ou encore d'attitudes plus paternalistes. Ces conseillers ont ainsi le sentiment de ne pas être seulement des conseillers, mais aussi des guides, estimant qu'ils doivent jouer de la sanction et de l'exhortation pour « maintenir un cap ». Le plus surprenant est que c'est précisément ce que des personnes souhaitent (13). Les attentes envers les banques sont de nature presque éducative pour des personnes qui ont rarement bénéficié d'une éducation en la matière (14). Ce faisant, la banque n'est pas perçue comme un service commercial (15).

La nature des services bancaires se révèle donc aux antipodes des attentes des publics en difficultés, créant la profonde ambiguïté du système bancaire. C'est pourquoi le déficit d'information est au cœur de l'exclusion bancaire, comme le soulignait lui-même un directeur financier : « Un exclu bancaire n'est pas forcément un exclu des banques, cela peut être quelqu'un qui est dans la banque mais qui n'y comprend rien ».

On mesure aisément tout le travail d'information et de prévention qui reste à faire, dans lequel les Conseillères en Économie Sociale et Familiale jouent un rôle important. Au-delà, cela ouvre aussi tout un champ de services à développer pour offrir des services bancaires adaptés et de qualité aux populations défavorisées.

Sophie Ebermeyer

(11) Divorce, séparation, accident, maladie, perte d'emploi... avec des cumuls qui entraînent des processus d'exclusion.

(12) La vente au plus grand nombre des produits bancaires et l'évincement des clients non rentables. Les entretiens menés auprès des banques à différents niveaux hiérarchiques ont montré dans quelle mesure les conseillers se trouvent pris eux-mêmes dans un étau, de façon plus ou moins consciente.

(13) En témoignent ces propos : « La banque ne regarde pas assez nos comptes pour nous diriger. »

(14) « Pour moi, banquier c'est comptabilité-gestion, c'est pas commerce ! Quand on a un budget limité et qu'on est obligé de passer par les banques, on n'a pas le choix, donc on veut de la comptabilité et de la gestion. »

(15) « (Au début) on n'a pas l'impression que la banque vend quelque chose. »