

LE FATALISTE ET LE CANDIDE : ÉRADIQUER L'EXCLUSION FINANCIÈRE, UNE UTOPIE RÉALISTE ?

ALAIN BERNARD*

« **D**octeur, dis-je au chirurgien, demeurez-vous loin d'ici ?
- À un bon quart de lieue au moins.

- Êtes-vous un peu commodément logé ?

- Assez commodément.

- Pourriez-vous disposer d'un lit ?

- Non.

- Quoi ! pas même en payant, en payant bien ?

- Oh ! en payant et en payant bien, pardonnez-moi. Mais l'ami, vous ne paraissez guère en état de payer, et moins encore de bien payer.

- C'est mon affaire. Et serais-je un peu soigné chez vous ?

- Très bien. J'ai ma femme qui a gardé des malades toute sa vie ; j'ai une fille aînée qui fait le poil à tout venant, et qui vous lève un appareil aussi bien que moi.

- Combien me prendriez-vous pour mon logement, ma nourriture et vos soins ?

- Le chirurgien dit en se grattant l'oreille : Pour le logement, la nourriture, les soins... Mais qu'est-ce qui me répondra du paiement ?

- Je payerai tous les jours.

- Voilà ce qui s'appelle parler, cela... »¹.

UNE ALLÉGORIE

À ce moment de son dialogue avec Jacques le Fataliste, le maître rêvait et l'on ne saura jamais quelle aurait été la réponse du chirurgien.

Mais avec ces quelques échanges, Diderot nous montre bien les difficultés de Jacques à satisfaire des besoins, somme toute, élémentaires :

* En charge de la Mission économie solidaire du Secours Catholique - Caritas France.

son logement, sa nourriture et ses soins.

Extérieur à la communauté dont est issu ce chirurgien, ne bénéficiant pas des relations financières qui constituent des liens entre les membres de cette communauté, Jacques n'a pas accès aux services nécessaires à la satisfaction des besoins essentiels de la vie courante. Jacques en est exclu.

Il n'apparaît guère en état de payer, il ne semble pas riche, il est un voyageur sur la route, sans domicile propre, peut-être un instable, son statut de nomade n'éclaire en rien sa situation professionnelle, sûrement aléatoire, temporaire et n'ayant personne pour répondre du paiement éventuel !

Jacques vit donc une situation d'exclusion, d'exclusion sociale, d'exclusion financière.

Avec ce roman, l'auteur de *Jacques le Fataliste* n'avait pas l'ambition d'analyser les modalités et les rouages de l'exclusion financière. Il voulait seulement, par quelques estampes, imager le récit de voyage de Jacques dans le nord de l'Europe, et dans ce texte marqué de son humeur personnelle et d'un certain fatalisme, Diderot nous donne ainsi quelques lumières sur la société de son siècle.

Ce dialogue nous éclaire aussi sur quelques réalités d'aujourd'hui. Pardon au grand philosophe du siècle des Lumières de prendre ce roman comme une parabole, une allégorie dont il est possible de tirer quelques vérités et, nous l'espérons, quelques enseignements.

Jacques est un exclu, il n'aurait pas aujourd'hui accès au service bancaire qui, en offrant gestion de compte, instruments de paiement, accès au crédit,

constitue une condition essentielle à la satisfaction des besoins élémentaires de la vie courante.

L'organisation du système financier classique est fondée sur un mécanisme d'exclusion. Celui qui ne présente pas de garantie en termes d'avoirs ou de revenus est exclu de la capacité de s'endetter. Celui qui ne peut avoir accès à tel ou tel type de modes de paiement est handicapé, stigmatisé dans sa gestion au quotidien. Il est mis à l'écart et cette mise à l'écart peut aussi être exercée et renforcée par un établissement particulier qui, voulant diminuer son niveau de risque, rejette tel ou tel type de clientèle. La méthode de *scoring* est le premier niveau de ce type d'exclusion.

Cette exclusion financière débouche sur la marginalisation économique : elle concerne les handicaps qu'une personne subit en raison soit de son lieu de vie (une banlieue, un quartier populaire, par exemple), soit de sa situation personnelle patrimoniale et du niveau et de l'irrégularité de ses flux de revenus (les intérimaires, par exemple). Ici, la pauvreté est cause d'exclusion financière et bancaire.

La richesse est donc l'un des premiers critères de sélection de clientèle ; à titre d'exemple, être propriétaire de son logement constitue un avantage évident. Par ailleurs, les flux de revenus constituent également un critère important.

La situation professionnelle peut aussi être considérée comme un critère de sélection même si elle est, en grande partie, déjà prise en compte dans les critères de revenus et de richesse.

En marge des critères financiers et économiques, les banques tiennent

également compte de critères sociaux. Par exemple, la taille de la famille du client ; toute chose égale par ailleurs, la banque préfère une famille peu nombreuse à une famille nombreuse.

Par ailleurs, une forte instabilité géographique, caractérisée par des changements d'adresse fréquents, est généralement considérée comme un mauvais signal par les banques. La localisation géographique peut être elle-même un critère d'exclusion.

Jacques, voyageur, ne possédant pas de logement, offrant peut-être ses services comme journalier, ne rassurait pas son créancier ; il ne bénéficiait pas de cet élément indissociable de l'instauration d'une relation financière contractuelle durable qui ne peut reposer que sur la confiance.

Pour lui, quand on sait la valeur que donne le banquier à cette confiance, à ce traitement de l'information asymétrique qui est particulièrement important lorsque la banque traite les demandes de crédit, pour Jacques donc, cette asymétrie d'information sur le risque qu'il représentait en tant qu'emprunteur conduisait *de facto* à un phénomène d'antisélection.

Cette sélection de clientèle est une caractéristique intrinsèque forte du métier de banquier. Elle constitue notamment la contrepartie du risque assumé par les établissements de crédit.

Mais force aussi est de constater qu'à la difficulté de cerner des populations victimes d'exclusion sociale, à laquelle certaines formes d'exclusion bancaire peuvent contribuer, s'ajoute l'idée que l'exclusion bancaire est probablement susceptible de concerner des personnes qui, *a priori*, ne seraient pas classées parmi les « exclus sociaux ».

« Quoi ! pas même en payant, en payant bien ? ». Gardons en mémoire ce cri du cœur. Comment déterminer le choix entre prêter à quelqu'un qui ne pourrait pas rembourser et, au contraire, ne pas prêter à quelqu'un qui aurait pu rembourser ?

L'EXCLUSION FINANCIÈRE

Dans le domaine du crédit, le principal problème d'exclusion concerne aujourd'hui des populations d'emprunteurs qui n'ont pas accès aux crédits à court terme et se trouvent, de ce fait, privés de la possibilité d'étaler leurs dépenses dans le temps selon leurs préférences, même s'ils sont en mesure de respecter leurs contraintes budgétaires.

La difficulté d'accéder aux services de liquidités bancaires montre bien que pour les exclus du crédit, le principal problème n'est pas un problème de prix, mais un problème d'accès. Les analyses de marketing montrent que les personnes à faible revenu sont bien plus sensibles aux montants des échéances de remboursement qu'au montant total du crédit. D'ailleurs, le problème de l'accès au crédit est un problème distinct de celui de l'usure. Si les formules de vente avec un très fort fractionnement des remboursements proposées par certaines chaînes de distribution rencontrent aujourd'hui un tel succès, il ne faut pas s'en étonner !

Ainsi, le caractère rigide des échéanciers peut se heurter au caractère irrégulier des revenus ou des recettes de l'emprunteur et conduire à des incidents de paiement dans le court terme, alors que celui-ci est en réalité solvable

à moyen terme. Le demandeur de crédit ne peut s'engager à respecter les contrats de chaque échéance, alors qu'il pourrait le faire si les paiements étaient répartis différemment tout au long de la durée du contrat.

Il s'agit donc de résoudre ce problème d'incertitude, d'information, et de favoriser la création de courbes d'apprentissage réciproque.

Les problèmes d'asymétrie d'information sont réduits par les effets d'expérience et les effets de réputation inhérents à toutes relations à long terme. La théorie bancaire a d'ailleurs clairement montré que l'existence de relations de long terme est un facteur de réduction des phénomènes de rationnement de crédit.

Il s'agit aussi de prendre en compte la question des anticipations et du rapport au temps. Gérer un budget² exige un certain nombre de capacités cognitives, notamment dans une situation de forte incertitude. La dimension cognitive renvoie ensuite à un véritable savoir-faire en matière de gestion. L'absence de prévoyance se traduit également par l'absence de comptabilité et de budgétisation.

La Poste recense aujourd'hui 6 millions de livrets qui ont un solde égal ou inférieur à 150 euros et qui concentrent 40 % des opérations. Guichetiers et conseillers financiers ont été amenés progressivement à élaborer un véritable savoir « langagier » adapté au vocabulaire de leur clientèle et à leurs catégories mentales ; ils jouent ainsi le rôle « d'interprètes ».

Proximité spatiale et proximité culturelle s'accompagnent d'une proximité sociale, à travers la fréquence des relations.

Autrement dit, les solutions à l'exclusion passent par une véritable diversification des clientèles. Il conviendrait que les autorités bancaires puissent effectivement veiller à ce que les portefeuilles des banques soient aussi composés de crédits aux populations défavorisées dans une proportion compatible avec le respect de leur équilibre économique et financier.

À titre d'exemple, au lieu de sanctionner une personne qui est déjà en grande difficulté, il conviendrait que soient mis en place des seuils d'alerte en cas d'impayés.

VERS UNE NOUVELLE CITOYENNETÉ ÉCONOMIQUE

Comme le rappelait Antoine Mérieux dans son introduction à l'édition 2005 du *Rapport moral sur l'argent dans le monde*, « les objectifs du millénaire de réduction de moitié de la pauvreté dans le monde, loin de s'effacer progressivement comme tant d'autres promesses de la communauté internationale, prennent un poids dans la conscience collective... Face à l'évolution des pratiques bancaires, de plus en plus orientées pour des raisons d'efficacité vers la segmentation de la clientèle, et à la tendance lourde vers la banalisation des réseaux qui desservent plus particulièrement la clientèle la plus défavorisée, la question des modalités de la bancarisation se pose avec de plus en plus de force ».

S'il est vrai que le jeu des contraintes réglementaires, financières et économiques qui pèsent sur les banques rend

la prise en compte des clientèles nouvelles ou fragiles plus difficile, s'il est indéniable que le manque de recul statistique, l'hétérogénéité de la clientèle, les difficultés à établir des *scorings*, les coûts de mise en place des crédits pour des montants faibles sont de réels obstacles à l'intervention des banques, il n'en demeure pas moins en « contrepoint, l'obligation faite aux établissements financiers de publier, dans leur rapport annuel, leurs actions au titre de leur responsabilité sociale »³.

S'il est vrai qu'une partie de la population demeure traditionnellement réfractaire à tout recours au crédit, que la précarité de leurs ressources écarte beaucoup de ménages des crédits distribués par les banques et les établissements spécialisés, alors que ces ménages aujourd'hui écartés expriment des besoins qu'il n'est pas illégitime de financer à crédit, il n'en est pas moins vrai que « l'exclusion de la sphère financière n'est pas acceptable pour des raisons d'équité sociale, elle est aussi inacceptable en termes économiques, car l'accès aux services financiers est source de production, de consommation... Seule l'instauration d'un dialogue avec l'emprunteur permettra de déterminer la cause de ses difficultés, l'ampleur de son insolvabilité et le caractère provisoire ou définitif de celle-ci, afin de prendre les mesures les plus rapides et les plus appropriées »⁴.

S'il est vrai que les banques, sous des prétextes divers (*scoring* à risques, insuffisance du nombre de mouvements), cherchent à éliminer la clientèle de comptes à faible revenu, faisant ainsi reculer la bancarisation de cette couche de la population, s'il est vrai que d'autres procédés sont utilisés pour décourager

les ouvertures de comptes avec l'instauration d'un seuil minimum de retrait en numéraire au guichet, voire parfois avec le détournement de la réglementation du droit au compte avec des frais dissuasifs pour impayés ou avis de prélèvement, s'il ne peut exister, en tant que tel, de droit au crédit, il n'en reste pas moins que les ménages à revenu modeste ont des besoins essentiels de financement que les impératifs de cohésion sociale justifient de satisfaire adéquatement. Même s'il n'est pas en soi le meilleur moyen de lutte contre la précarité, et en tout état de cause sûrement pas le seul, le crédit à la consommation permet d'étaler les dépenses dans le temps et d'acquérir ainsi des biens et des services essentiels permettant l'accès à la dignité et au bien-être.

Peut-être s'agit-il aujourd'hui d'offrir des conditions préférentielles à ceux qui en ont réellement besoin tout en favorisant la diffusion la plus large possible des outils de la banque moderne ?

Peut-être, est-il nécessaire, face aux diversités des publics, de penser en d'autres termes la notion de segmentation, segmentation des publics certes, segmentation des produits et des offres, mais aussi segmentation de phases transitionnelles permettant une bancarisation progressive. « L'accompagnement par des réseaux associatifs spécialisés, la réduction des risques par le montage de dispositifs de garantie, la recherche d'effets de levier, la mesure de l'efficacité »⁵ sont des éléments de réponse.

Peut-être faut-il intégrer des exigences fondamentales de solidarité dans une approche de développement

durable et repenser le crédit comme outil de développement.

« Introduire plus de transparence et d'équité, afin de restaurer la confiance »⁶, tel est le défi à relever pour un exercice de la citoyenneté économique égal pour tous.

UNE ÉVOLUTION EN COURS : L'ACTION DU SECOURS CATHOLIQUE

En reprenant l'allégorie de Jacques le Fataliste, nous pouvons aisément reprendre la parole suivante : « un compte bancaire, des moyens de paiement à distance, même lorsqu'on est interdit de chéquier, des crédits adaptés, des frais réduits, un compte insaisissable, voilà ce qui est demandé par la plupart des personnes à faible revenu et particulièrement par celles que le Secours Catholique accueille. Mais toutes demandent, surtout, une écoute attentive et une prise en compte de leur situation. C'est ce manque d'écoute, d'attention, qui est ressenti le plus durement comme une injustice, comme une atteinte à la dignité. On ne prend du temps qu'avec ceux qui ont de l'argent, entend-on souvent. Le refus de considérer la particularité des personnes en difficulté conduit souvent celles-ci à des situations aggravées, à l'exclusion bancaire de toute façon, puisque ces services ne sont plus accessibles. La société juste et fraternelle, que le Secours Catholique aspire à construire, n'est pas une société sans système bancaire. La banque doit y prendre sa place en apportant la même considération à chaque client, même s'il est pauvre »⁷.

En effet, l'action du Secours Catholique évolue. Elle vise notamment à promouvoir l'accompagnement des plus vulnérables pour qu'ils retrouvent par eux-mêmes leur propre voie de développement. Cette orientation se concrétise par une volonté d'être un acteur à part entière dans le domaine de l'insertion par l'économique.

En juillet 2003, le Secours Catholique a mis en place un groupe de travail composé d'experts bancaires et de responsables de l'association, afin de réfléchir à de nouveaux moyens de lutte contre l'exclusion financière.

Face à ce phénomène, le Secours Catholique, qui accueille dans ses 4 000 antennes locales plus de 1,6 million de personnes ou familles en difficulté, souhaite donner à ces hommes et à ces femmes marqués par la fragilité une chance de retrouver le chemin de la banque.

Les conclusions de ce groupe de travail ont été de recommander l'organisation d'expérimentations, afin d'identifier de nouveaux outils de prêt permettant de soutenir les projets personnels des hommes et des femmes en situation de difficulté.

Cette réflexion traduit la volonté du Secours Catholique, affirmée dans ses axes de travail en 1996 lors de son 50^{ème} anniversaire, de remettre la personne accueillie au cœur de tout dispositif la concernant.

Comment passer d'une approche d'assistance « trappe de pauvreté » à une démarche de développement, vecteur d'une véritable conquête du droit à l'existence ?

Comment, tout en étant vigilant à rester au plus près des personnes les plus exclues, « les plus pauvres parmi

les plus pauvres », prendre en compte cette partie de la population, fragile, à la limite de la précarité, en partie intégrée dans notre société, mais dont on sait que sa fragilité peut, au moindre accident de vie, la précipiter dans la spirale de la pauvreté et de la misère ?

Cette démarche de développement, cette ouverture sur des populations nouvelles (les travailleurs pauvres), tout cela constitue, pour le Secours Catholique, une véritable mutation, un changement de paradigme. Ce changement se traduit aussi par la prise en compte de la dimension économique, au-delà de la seule approche sociale.

Cette approche renforce le parti pris de l'action institutionnelle au niveau local et la remontée au niveau national des dysfonctionnements rencontrés, afin d'interpeller les pouvoirs publics, le législateur, les décideurs économiques, de « porter la parole des pauvres » et de faciliter l'accès au droit.

L'ensemble de cette démarche du Secours Catholique concerne, bien sûr, le monde de la finance et de la banque, concerne l'industrie bancaire avec comme finalité une lutte, constante, exigeante, mais aussi réaliste, contre l'exclusion financière et bancaire.

Ce combat contre l'exclusion financière et bancaire s'articule sur six principes fondamentaux :

- un refus : celui de la création d'une « banque des pauvres »⁸ ;
- une exigence : l'accès au droit ;
- une méthode : la médiation, ici au sens large du terme de la médiation bancaire, en renforçant notre capacité à accompagner⁹ les publics fragiles ;
- une démarche : le partenariat avec les acteurs économiques dont c'est le métier, ici la banque ;

- un objectif : la bancarisation du plus grand nombre¹⁰ ;

- un outil : le microcrédit¹¹.

UN DISPOSITIF EXPÉRIMENTAL

Les objectifs généraux en sont les suivants :

- permettre l'accès au « crédit bancaire » pour les personnes actuellement exclues ;

- apporter une réponse « crédit », quand cela est indispensable, aux dossiers difficiles et hors normes ;

- connaître les besoins en services financiers des personnes en difficulté, à la fois en termes de crédit et d'épargne, mais aussi en ce qui concerne les autres services financiers (cartes bancaires sécurisées, rachats de crédits, chèquiers...)

- aider la personne à sortir de l'exclusion bancaire, lutter contre les inégalités et assurer des chances d'émancipation sociale ;

- envisager en objectif final, au regard des résultats de ces expérimentations, la généralisation d'une telle approche.

De tels crédits ne peuvent être distribués dans le cadre habituel des activités bancaires car ils requièrent une spécificité, à savoir non pas le recours à des critères d'acceptation « normés/scorés », mais bien plus le développement d'une véritable approche humaine, en sachant qu'il ne s'agit pas de traiter un cas, mais d'écouter une personne, et la mise en œuvre d'un certain nombre de conditions :

- une intervention d'accompagnement est nécessaire à l'entrée. En amont du crédit, la personne est aidée dans

l'élaboration et la faisabilité de son projet par un accompagnateur, par exemple un bénévole du Secours Catholique ou d'un autre réseau. De plus, la décision d'octroyer le crédit est prise au sein d'un comité paritaire (opérateur bancaire et Secours Catholique) où l'accompagnateur est présent ;

- le déroulement du crédit est suivi par l'accompagnateur et par un référent bancaire, afin d'anticiper les éventuels incidents de remboursement et donc de réagir au mieux. Seule l'instauration d'un dialogue avec l'emprunteur permet de déterminer la cause de ses difficultés ;

- la création d'un système partenarial très intégré dans le système bancaire existant permettant une écoute approfondie des besoins et de la situation de la personne, par différentes formes d'accompagnement, permettant de préciser comment cette clientèle sera accueillie, perçue et accompagnée tout au long du crédit, autorisant un coût du crédit et des modalités de remboursement compatibles avec des revenus faibles.

Concrètement, il s'agit de proposer des petits prêts (de 500 à 2 000 euros) à un taux compris entre 4 et 8 %, sur une durée idéale inférieure ou égale à 24 mois avec un plafond exceptionnel de 36 mois, offrant une mensualité ne dépassant pas 100 euros. Ces prêts étant garantis à hauteur de 50 % par le Secours Catholique qui, pour ce faire, a créé un outil spécifique, le Fonds social de garantie, abondé pour moitié par le Fonds de cohésion sociale. Une partie du risque reste à la charge de la banque qui aura mis en place le crédit.

Ces prêts concernent le public des particuliers (prêts personnels) en

l'occurrence les travailleurs pauvres, mais aussi les demandeurs d'emploi ou rmistes avec ou sans revenu, les personnes bancarisées ou non, mais sans accès au crédit. Ce public bénéficie de ressources mensuelles comprises entre 500 et 1 000 euros avec la possibilité d'aller au-delà pour des personnes exclues du crédit pour des raisons de statut (intérimaires, limite d'âge ou maladies particulières...).

Le prêt ne se fait qu'à partir de l'énoncé et de la validation d'un projet. L'élaboration du financement doit se faire entre le porteur de projets, l'accompagnateur et la banque. La cohérence avec d'autres aides éventuelles (CAF, FSL, CCAS...) doit être systématiquement recherchée. Ces projets peuvent être classés en plusieurs grandes catégories : logement, emploi et mobilité, équipement, famille et divers (formation professionnelle, permis de conduire, acquisition d'un moyen de locomotion, frais d'agence et caution pour l'entrée dans un nouveau logement, frais de déménagement, équipement électroménager...).

Afin de pouvoir bénéficier d'une approche la plus diversifiée et la plus complète possible, plusieurs expérimentations sont développées à partir de territoires offrant des caractéristiques sociologiques et économiques différentes (11 expérimentations sur une trentaine de délégations départementales du Secours Catholique). Pour chaque territoire, un seul opérateur financier est retenu.

Afin de valider l'ensemble des résultats de ces expérimentations ainsi que les *process* de réalisation, mais aussi d'avoir la capacité d'interpeller la profession bancaire, les pouvoirs publics

et le législateur, un comité d'évaluation, présidé par Jean-Michel Belorgey, a été mis en place. Il est composé de personnes expertes et qualifiées issues du monde bancaire, de la communauté universitaire et du domaine de la lutte contre l'exclusion financière.

CONSTATS, INTERROGATIONS ET PRÉCONISATIONS

Ces expérimentations ont commencé à la fin de l'année 2004, elles s'étaleront jusqu'en 2007. Il est trop tôt, aussi bien en termes de recul que de volumétrie, pour tenter une analyse complète de ce dispositif, d'autant que cette mission en revient au comité d'évaluation mis en place.

Toutefois, quelques points d'étapes peuvent être abordés.

Avec d'abord un constat, à savoir que, pour le moment du moins, seules les banques mutualistes et coopératives ont répondu prioritairement¹² à ces propositions de partenariat, en attendant, peut-être demain, les banques commerciales.

Autre constat, ce dispositif expérimental se confronte à divers schémas de représentation : des personnes exclues et des bénévoles sur la banque, mais aussi de la banque sur le monde de la précarité ; face à certaines incompréhensions, certaines méconnaissances, comment faciliter de nouvelles relations ?

Comment faire vivre ces nécessaires mutations par l'ensemble des acteurs, comment changer le regard sur ce qu'est la banque au niveau des clients, des

personnes qui se trouvent en situation d'exclusion, des réseaux d'accompagnement (travailleurs sociaux, associations), mais aussi changer le regard de la banque (ses dirigeants, ses actionnaires, ses administrateurs) sur ces phénomènes, sur ces réalités que constituent l'exclusion financière et la précarité ?

Ce point pose la question du rôle et du métier spécifique de chacun, mais aussi de leur complémentarité¹³. Faut-il imaginer des personnels dédiés dans les banques (soit salariés comme à la Caisse d'Épargne, ou à BNP Paribas, soit élus comme les administrateurs du Crédit Mutuel, soit retraités ou pré-retraités comme les Points Passerelle du Crédit Agricole) ?

Un constat qui devient une préconisation forte, comment renforcer l'accompagnement et le volet éducatif ? Et ce, en direction des personnes bénéficiaires des prêts, mais aussi des accompagnateurs eux-mêmes en leur faisant découvrir le système bancaire et le système financier (les fondamentaux de la banque), en développant la pratique de l'épargne, en personnalisant les conseils et en proposant des ateliers de formation avec une attention forte sur le thème du rapport à l'argent et sur le budget familial¹⁴.

Questions incidentes : comment confier aux professionnels, c'est-à-dire aux banques, l'acte de crédit tout en s'appuyant sur les compétences des associations pour mettre en place l'accompagnement indispensable des personnes ? Qu'en est-il de la prise en charge réelle du coût financier de cet accompagnement¹⁵ ?

Question encore plus essentielle : comment toucher le public visé et notamment les travailleurs à faibles

ressources financières (les travailleurs pauvres).

Cela nécessite, pour une association comme le Secours Catholique, de renforcer la démarche « d'aller vers les personnes », et ce, dans l'espace, en dépassant une politique d'accueil dans nos antennes, en allant vers de nouveaux publics, mais aussi dans le rapport au temps. Ces dispositifs s'inscrivent dans une démarche d'anticipation, de prévention de la précarité.

Mais cela pose aussi la question de la représentation du Secours Catholique, par les bénéficiaires potentiels eux-mêmes, mais aussi en interne par les équipes, dans ce volet d'action de médiation bancaire.

Seules les réponses à ces questions permettront d'aborder l'adéquation du public par rapport à l'offre du dispositif. Seule notre capacité à faire preuve d'imagination et de souplesse, à sortir du cadre, nous permettra de renforcer cette adéquation citée plus haut entre proximité spatiale, proximité cognitive et proximité sociale.

Mais attention, il n'est pas sûr que ce type de dispositif réponde aux plus exclus, ni aux personnes trop endettées, quand on sait que 60 % des personnes accueillies par le Secours Catholique sont éloignées du marché du travail, que 40 % d'entre elles vivent uniquement des transferts sociaux, que 60 à 70 % des personnes reçues au Secours Catholique signalent des situations d'impayés avec un montant moyen de 1 500 euros et que leur revenu moyen est inférieur à 550 euros.

Quelle alternative saurons-nous proposer à ce type de démarches, le crédit ne pouvant pas constituer l'unique réponse ?

Des pistes de travail existent ; certaines d'entre elles ont montré leur pertinence, à l'étranger notamment et plus particulièrement en Amérique du Nord. Il n'est pas question de les importer en l'état, les contextes économiques et sociologiques étant fort différents, mais au moins parfois de s'en inspirer.

Il peut s'agir, par exemple, de renforcer une approche vers les marchés témoins, ce qui serait pour telle ou telle banque un moyen d'affirmer et de conforter un avantage concurrentiel en se différenciant des autres organismes bancaires.

Ce peut être aussi la nécessité d'avoir, en France, une réflexion en termes de marché au-delà et en plus de la nécessaire impulsion des pouvoirs publics et de l'action sociale et/ou caritative. Cela renforcerait l'indispensable interrelation entre la sphère économique, la sphère sociale et la sphère institutionnelle. Cela faciliterait, nous semble-t-il, les modalités pour faire vivre les dispositifs de lutte contre l'exclusion financière dans les territoires les plus démunis, les plus défavorisés, notamment aujourd'hui au moment où l'actualité nous rappelle un phénomène déjà ancien, mais peut-être plus accentué, en l'occurrence les difficultés de vivre dans les banlieues et les quartiers populaires.

La réflexion entre le fait de privilégier la priorité à des outils de place plutôt que de créer des banques spécialisées ne peut être écartée. Le mode de positionnement différenciant de certaines institutions est-il plus pertinent dans le rapport aux populations exclues que l'affirmation d'une banque universelle ? Les avancées des Caisses

d'Épargne créant des associations supports comme en Provence Alpes Corse ou en Poitou-Charentes, ou bien la création par le Crédit Mutuel Nord Europe d'une caisse solidaire, seront-elles concluantes ?

En question incidente, le concept de territoire sera-t-il pertinent pour faire s'exprimer ces diverses démarches innovantes ?

Une interrogation persiste, elle porte sur la nécessaire recherche d'information et sur la transparence de cette information. Comment concilier le traitement informatique de l'information qui pourrait sembler moins discriminant, parce que plus rationnel et moins subjectif, que le traitement manuel, alors que notre projet est de remettre de l'humain dans la colonne bancaire, de redynamiser la relation humaine entre le client et le chargé de clientèle ?

Comment ces prêts, outils de financement de projets personnels, permettront-ils la réalisation de ces projets, et comment ces derniers trouveront-ils un écho, un impact sur la vie même de leurs bénéficiaires, sur leur meilleure intégration dans la société du XXI^{ème} siècle ?

Comment participeront-ils au changement individuel et donc au changement social ?

Enfin, comment saurons-nous (réseaux bancaires, pouvoirs publics, réseaux associatifs) accompagner ces indispensables mutations¹⁶, comment saurons-nous accompagner le changement lui-même ?

Ces prêts sociaux (nous préférons la terminologie de prêt projet personnel) seront-ils rentables, notamment au-delà du temps des expérimentations ?

Est-il réaliste ou utopique d'envisager une généralisation d'une telle approche quand on imagine, lorsque le volume des prêts deviendra plus lourd, mais aussi plus significatif que lors d'actions expérimentales, ce que seraient les coûts de gestion, le temps nécessaire à passer, voire le coût du risque sur une échelle industrielle ?

Le changement de paradigme (le pas à franchir sera alors plus gigantesque que celui qui a permis cette approche expérimentale) sera-t-il possible ?

De *Jacques le Fataliste* de Diderot ou du *Candide* de Voltaire, qui saura tracer la juste voie ?

NOTES

1. Tiré de *Jacques le Fataliste*, Diderot, Bibliothèque de la Pléiade, édition 1969, p. 515.
2. Isabelle Guérin, *Pratiques budgétaires des bénéficiaires de minima sociaux : capacités cognitives, vécu émotionnel de l'assistance et qualité des relations bancaires*, in Revue d'économie financière, n° 58, juillet 2000.
3. Francis Mayer, *Cohésion sociale : faciliter l'accès au crédit*, in Rapport moral sur l'argent dans le monde 2005.
4. Michel Lecomte, *Perspectives nouvelles pour les exclus du crédit*, in Rapport moral sur l'argent dans le monde 2005.
5. Francis Mayer, *op.cit.*
6. Cf. l'introduction d'Antoine Mérieux de l'édition 2005 du Rapport moral sur l'argent dans le monde.

7. Tiré de l'article de Chantal Guéneau, *Les besoins des personnes fragiles en matière de service bancaire*, in Revue d'économie financière n° 58, juillet 2000.
8. Oeuvrer pour que les personnes en situation de précarité puissent avoir un accès normal à la banque nous semble être un véritable engagement.
9. Le crédit, l'argent peuvent être ou devenir un outil de lutte contre l'exclusion, si tant est, et cela est essentiel dans la démarche du Secours Catholique, qu'un véritable travail pédagogique soit entrepris et qu'un accompagnement humain de qualité soit mis en place.
10. Ouvrir un compte, disposer d'une capacité d'épargne et d'une capacité d'emprunt, tout cela constitue des moyens d'intégration dans notre société. Au-delà de la réponse à un besoin précis, le fait que les personnes en détresse puissent être partie prenante de notre système économique et financier, notamment en recevant un accueil de qualité au guichet d'une banque par exemple, cela aussi est signe de progrès.
11. Nous faisons nôtre cette parole de Jean-Louis Borloo : « Le microcrédit est noble, ce n'est pas un crédit au rabais, mais il trouve sa crédibilité dans la prise en compte des personnes auxquelles il s'adresse par une démarche spécifique d'écoute et d'accompagnement », semaine du microcrédit : colloque de l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie) à l'Institut d'études politiques (IEP) le 7 avril 2005.
12. À noter toutefois la participation active de LaSer Cofinoga et l'intérêt constant de Cetelem.
13. « Comment mieux vivre son métier de banquier et comment mieux aider les gens, comment faire pour que la banque soit aussi la banque des mauvais jours ? », propos d'un représentant d'une grande banque commerciale à l'IEP de Paris le 7 avril 2005.
14. Voir à ce sujet les réflexions conduites avec Finances & Pédagogie.
15. Questionnement fort posé par les réseaux associatifs et qui traduit peut-être le faible nombre de réponses associatives à l'appel à candidature lancé par le Cosef à l'été 2005. Le Secours Catholique (association de bénévoles) a pu suggérer quelques éléments de réponse qui ne traduisent sans doute pas l'état général des réseaux caritatifs ou associatifs. En tout état de cause, l'effort de financement, par les pouvoirs publics, de l'investissement de formation et d'évaluation quant à ces dispositifs constitue au minimum l'engagement nécessaire et indispensable.
16. Avec un point d'attention sur le problème soulevé par Isabelle Guérin et Marc Roesch (Le Monde du 30 novembre 2005) « sur le risque potentiel de voir la microfinance abandonnée par les bailleurs de fonds, parce qu'elle n'aurait pas tenu ses promesses ? Il y a plus grave encore : dans certains pays, le développement de la microfinance se fait au détriment de mobilisations politiques axées sur les revendications des plus démunis ».