

PEUT-ON CHIFFRER L'EXCLUSION BANCAIRE ?

GEORGES GLOUKOVIEZOFF*

Le nombre de personnes concernées par l'exclusion bancaire est sujet à débat. Les estimations oscillent entre quelques centaines de milliers à plus de 10 millions de personnes. Au risque de supprimer, dès à présent, tout suspense, la fourchette régulièrement utilisée de 5 à 6 millions de personnes confrontées au processus d'exclusion bancaire nous semble très proche de la réalité. Néanmoins, les débats que suscite cette estimation laissent penser qu'un certain nombre d'incompréhensions ou de zones d'ombre entourent la notion d'exclusion bancaire.

DE QUOI PARLE-T-ON ?

L'objectif de cet article est donc de faire le point sur les données disponibles au sujet de l'exclusion bancaire et d'établir un diagnostic de ses mécanis-

mes aussi chiffré que possible qui puisse servir de base pour l'action ou, du moins, alimenter de manière constructive le débat autour de cette question.

La première source d'incompréhension au sujet de l'exclusion bancaire est l'absence de définition largement partagée. Littéralement, une personne « exclue bancaire » est une personne qui se trouve en dehors du système bancaire, qui s'en voit interdire l'accès. On peut cependant légitimement s'interroger sur la pertinence d'une telle approche.

Faut-il considérer uniquement les personnes qui ne disposent d'aucun service bancaire ou doit-on définir un portefeuille de services en deçà duquel elles seraient exclues bancaires ? Si l'on retient l'hypothèse d'un portefeuille minimal, en fonction de quoi définit-on les services qui le composent ? Enfin, comment considère-t-on les personnes qui se trouvent en situation de surendettement ?

* Doctorant en économie, Centre Walras (université Lyon II) - Fédération nationale des caisses d'épargne.

Pour tenter de répondre à ces différentes questions, il convient de rappeler que si l'exclusion bancaire est un phénomène faisant l'objet de tant d'attention, c'est avant tout parce que les services bancaires sont incontournables au sein de sociétés parvenues à un certain niveau et à certaines formes de développement économique et social. En effet, que ce soit pour percevoir, conserver ou utiliser ses ressources, pour financer ses projets, ou pour faire face aux risques de l'existence, il est presque impossible de ne pas recourir au secteur bancaire. L'une des raisons essentielles est la diffusion massive de ces services en France à partir des années 1970¹, notamment suite à des mesures légales comme la mensualisation et la domiciliation des salaires. Aujourd'hui, en France (et plus largement dans l'ensemble des sociétés modernes), la participation économique et sociale suppose donc de pouvoir posséder et utiliser un minimum de services bancaires. Dès lors, le fait de rencontrer des difficultés pour posséder ou utiliser ces services aura des conséquences économiques et sociales qui participent au processus plus large d'exclusion sociale².

La définition suivante permet de saisir l'ensemble de ce phénomène, tout en restant opérationnelle : « L'exclusion bancaire est le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés d'accès et/ou d'usage dans ses pratiques bancaires, qu'elle ne peut plus mener une vie sociale normale dans la société qui est la sienne. Une situation d'exclusion bancaire n'est donc définissable que par rapport aux conséquences sociales des difficultés d'accès et d'usage qui la composent ».

Avant d'analyser et d'essayer de chiffrer les différents aspects de l'exclusion bancaire à partir de cette définition, il convient d'en préciser certaines implications.

1 - Les services bancaires concernés par cette définition sont : les comptes, les moyens de paiement scripturaux, les produits d'épargne et les crédits de trésorerie (découverts, crédits personnels, crédit *revolving*...). Le crédit immobilier peut également faire partie de ces produits. Cependant, par les liens qu'il entretient avec les produits d'assurance (dont les difficultés d'accès et d'usage diffèrent de celles des produits bancaires) et en raison de la présence d'un actif financé (contrairement, par exemple, au crédit de trésorerie), il est nécessaire de le considérer avec prudence. Les produits d'assurance ne sont, quant à eux, pas pris en compte, car les logiques à l'œuvre sont trop différentes.

2 - Cette définition ne propose pas un panier minimal de services dans la mesure où celui-ci serait différent d'un pays à l'autre (les normes sociales d'utilisation des services bancaires varient fortement, y compris au sein de l'Europe) et où ils différencieraient également d'une personne à l'autre selon sa situation socio-économique (la carte de paiement internationale n'a pas la même utilité pour une personne travaillant comme commercial à l'export que pour une personne sans domicile fixe).

3 - L'exclusion bancaire n'est pas un simple résultat de l'exclusion sociale. Elle en est à la fois cause et conséquence. D'ailleurs, plus la diffusion des services bancaires au sein d'une société est étendue, plus le fait de ne

pas y avoir accès ou de rencontrer des difficultés dans leur usage est socialement préjudiciable.

4 - Les personnes concernées par l'exclusion bancaire ne sont pas seulement des personnes en situation de pauvreté, bien que la situation économique joue un rôle déterminant.

5 - L'exclusion bancaire est un processus et non un état. D'une part, les difficultés bancaires rencontrées peuvent se cumuler et s'aggraver. D'autre part, certaines personnes y seront confrontées pendant de courtes périodes, peut-être une seule fois dans leur vie. D'autres, en revanche, devront y faire face sur des périodes beaucoup plus longues et parfois ininterrompues. Luc Matray, directeur du Crédit municipal de Paris, avance le chiffre de 30 à 40 % de la population française confrontée à un moment ou à un autre de son existence à l'exclusion bancaire³.

Une fois ces précisions faites quant à la définition retenue, il convient d'analyser et de chiffrer les mécanismes de l'exclusion bancaire. Sachant qu'aucune étude statistique explicitement centrée sur l'exclusion bancaire n'a encore été menée en France, c'est à partir de données partielles que les difficultés d'accès ou d'usage vont donc être successivement étudiées. Cette analyse permettra de montrer en quoi la définition retenue nous semble plus pertinente que celles centrées exclusivement sur l'accès, que ce soit pour appréhender ce phénomène ou pour mettre en place les moyens de le limiter.

Deux hypothèses principales guident cette analyse :

- les difficultés d'accès, tout comme

celles d'usage, peuvent prendre part au processus plus large d'exclusion sociale. Il importe donc de considérer ces deux difficultés en lien avec leurs conséquences sociales ;

- les difficultés d'accès et les difficultés d'usage sont liées. Pour agir contre l'exclusion bancaire, il est nécessaire d'en comprendre les mécanismes.

DÉNOMBRER LES EXCLUS BANCAIRES : L'IMPORTANCE DES CONSÉQUENCES SOCIALES

Il n'existe pas d'études quantitatives qui étudient spécifiquement l'exclusion bancaire en tant que telle. Les données disponibles émanent donc 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. Les tableaux 1, 2 et 3 rassemblent les données portant sur les difficultés d'accès et les difficultés d'usage.

Compte tenu de la définition retenue, l'exclusion bancaire correspond aux situations où les difficultés d'accès et d'usage entraînent des conséquences sociales négatives pour ceux qui les subissent. Cet aspect n'est aucunement pris en compte dans les données relatives aux difficultés d'accès et de manière très indirecte dans celles concernant les difficultés d'usage. Pourtant, en l'absence d'attention portée aux conséquences sociales éventuelles, comment répondre aux questions suivantes :

- faut-il considérer le nombre de ménages ou le nombre de personnes ?

Tableau 1
Les difficultés d'accès aux comptes et aux services associés

Ne disposent pas de	Ensemble des adultes de plus de 15 ans ¹		Ensemble des ménages ²	
	%	Nombre	%	Nombre
Compte de dépôt ou de 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 de crédit	25	11 984 000	69	16 427 520
Carte de paiement	ND	ND	20	4 761 600
Autorisation de découvert	38	18 215 680	57	13 570 560

ND : les données ne sont pas disponibles ou les catégories retenues ne permettent pas la comparaison.

1. Source : Eurobaromètre 60,2, 2004.

2. Source : Daniel et Simon, 2001.

3. Source : Eurobaromètre 52,0, 2000.

Tableau 2
Les difficultés d'accès aux crédits

Ne disposent pas de	Ensemble des ménages ¹	
	%	Nombre
Crédit bancaire (immobilier + consommation)	56	13 332 480
Crédit immobilier	73	17 379 840
Crédit consommation	73	17 379 840
Prêt personnel	91	21 665 280
Crédit <i>revolving</i>	94	22 379 520

NB : Contrairement au tableau 1, les données concernant l'accès aux crédits des adultes de plus de 15 ans sont soit indisponibles, soit les catégories retenues ne permettent pas la comparaison.

1 Source : Daniel et Simon, 2001.

- quel portefeuille minimal de services doit-on prendre en compte ?

- quel éventail de difficultés correspond à l'exclusion bancaire ?

Un exemple simple permet d'illustrer les effets de cette carence. Suite à l'initiative de l'Union fédérale des consommateurs - Que choisir relative

aux tarifications bancaires et à la mise en place d'un service bancaire universel, un communiqué de presse de la Fédération bancaire française 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

Tableau 3
Les difficultés d'usage

Personnes inscrites au FCC ¹		Personnes inscrites au FICP ¹	Surendettement				
IB	Carte uniquement		Ménages ayant un taux d'effort ²			Dossiers déposés ¹	
		> à 30 %	> à 33 %	> à 40 %	2003	En cours	
1 910 688	546 311	2 060 000 ⁴	1 541 750	6,5 %	165 500	Entre 500 000 et 700 000	976 130
			1 135 001	4,8 %			
Ensemble				549 602	2,3 %		
2 456 999							

1. Source : Banque de France, données à fin 2003.

2. Source : Monrose, 2003.

3. Source : Mouillard, 2004.

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

10,6 % au Royaume-Uni, 22 % en Italie »⁴. Si ce chiffre est effectivement bien inférieur à celui d'autres pays européens (bien que la France ne soit qu'au 6^{ème} rang sur 15 pays considérés), la comparaison est peu pertinente pour au moins deux raisons (outre le fait qu'elle ignore les difficultés d'usage) :

- l'absence de compte a des conséquences sociales beaucoup plus graves en France qu'au Royaume-Uni où les salaires et les prestations sociales peuvent être perçus en liquide, ou qu'en Italie⁵ où l'utilisation très répandue des espèces rend la détention d'un compte non nécessaire pour toute une partie de la population. En effet, plus l'accès aux services bancaires est important, plus les conséquences sociales sont fortes pour ceux qui en sont privés ;

- 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 (impossibilité d'émettre des chèques, délais d'encaissement des chèques dé-

posés d'une dizaine de jours...). Le livret A offre d'ailleurs un panel de services inférieur à ce que stipule le service bancaire de base⁶ qui accompagne le droit au compte⁷. Si on considère l'accès au compte de dépôt comme base minimale, ce sont alors 7 % de personnes en France (plus de 3,3 millions) qui sont concernées.

Populations de référence

Quelle population de référence faut-il prendre en considération ? Les études menées au niveau européen considèrent comme population de référence les adultes de plus de 15 ans, alors que l'étude disponible en France considère les ménages.

Si l'on prend en compte uniquement les ménages, il n'est pas possible de distinguer les situations où, dans les ménages composés de plusieurs personnes, une seule dispose de l'accès aux services bancaires. Ces situations ne posent pas forcément de problèmes aux

personnes concernées. Cependant, lors de séparations ou en cas de relations violentes, le fait d'avoir le pouvoir sur les services bancaires accroît les inégalités au sein du ménage et donc les difficultés auxquelles fait face la personne sans accès⁸. À l'inverse, il est loin d'être certain que l'ensemble des 1 340 000 personnes sans aucun compte bancaire rencontre des difficultés sociales. Une partie d'entre elles utilise sans doute le compte d'un parent ou d'un conjoint sans que cela implique de conséquences sociales.

Portefeuille de services

Quel portefeuille de services doit-on prendre en compte ?

Il a été démontré précédemment que le livret A ne pouvait, à lui seul, être suffisant pour être comptabilisé comme ayant accès au système bancaire. Si le compte de dépôt constitue en France le service bancaire minimal (le droit au compte en est l'illustration), qu'en est-il des moyens de paiement scripturaux comme le chèque ou la carte de paiement, ou encore de l'accès au crédit ?

De la même manière que les conséquences sociales liées à l'absence de compte sont dues aux normes ou pratiques en vigueur (mode de versement des salaires ou des prestations, par exemple), l'absence de chéquier ou de carte de paiement est préjudiciable si l'utilisation de ces mêmes services est la norme. Il apparaît que la France est le pays d'Europe où le recours au liquide est le plus faible⁹. Si les 13 % de personnes et 4 % de ménages qui ne disposent pas de chéquier ne sont sans

doute pas tous confrontés à des conséquences sociales négatives, il est certain qu'un accès minimal à des moyens de paiement scripturaux (un nombre précis de formules de chèque ou une carte de paiement à autorisation systématique) doit être pris en compte dans la mesure de l'exclusion bancaire.

Le crédit doit également être considéré au regard de l'évolution de la société dans son ensemble. En effet, dans une société où les parcours professionnels sont plus instables, où la précarité se développe, et où l'action de l'État est soumise à des contraintes économiques plus fortes, avoir accès au crédit pour amortir les variations budgétaires est devenu un élément-clé dans le développement (ou non) d'une situation de pauvreté¹⁰. Cependant, la mesure de l'accès au crédit, telle qu'elle est proposée dans le tableau 1, n'a que peu de sens. Il n'y a pas 22 millions de ménages exclus du crédit *revolving*. Il faudrait considérer uniquement le nombre de personnes qui ont besoin d'un crédit et qui n'en ont pas, quel qu'en soit le motif. Mais l'accès, à lui seul, n'est pas un gage d'exclusion bancaire. Les ménages en situation de précarité auront souvent accès uniquement à des crédits plus coûteux et avec peu ou pas de conseils (par exemple, les crédits *revolving*), ce qui risque d'aggraver encore leur situation. Il est donc nécessaire de considérer les possibilités d'accès au crédit, mais également les conditions de cet accès.

Éventail de difficultés d'usage

S'il paraît évident que la question de l'accès au crédit est indissociable de celle des difficultés d'usage, il n'en va

pas de même pour les autres services bancaires. Cependant, méconnaître le fonctionnement d'un chéquier ou d'une carte (par exemple, les dates de valeur) ou même ne pas comprendre le sens des termes débit et crédit sur son relevé de compte rend tout aussi dangereux l'usage de services pourtant largement diffusés.

Il n'existe pas d'études centrées sur les difficultés d'usage que rencontrent les clients. Par exemple, le fait que près de 40 % des clients se présentant au guichet dans des agences situées en environnement sensible¹¹ rencontrent des difficultés liées dans 70 % des cas à des problèmes de compréhension du fonctionnement des services bancaires ou des procédures à respecter n'est comptabilisé nulle part. Pourtant, ces difficultés qui ne sont pas de la seule responsabilité des clients ont des conséquences sociales.

Ainsi, seules sont disponibles les données issues des fichiers publics gérés par la Banque de France :

- le fichier central des chèques (FCC) qui recense les incidents de paiement et les interdictions bancaires en matière de chèques ainsi que les retraits de carte bancaire pour usage abusif ;
- le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) qui recense les informations relatives aux incidents de paiement « caractérisés »¹² liés aux crédits consentis aux particuliers et les mesures prises dans le cadre du règlement des situations de surendettement des ménages.

Ces données ne permettent pas de chiffrer de manière adéquate les difficultés d'usage, et ce, pour deux raisons. D'une part, toutes les personnes recensées ne sont pas confrontées à des consé-

quences sociales négatives et, d'autre part, toutes les personnes qui rencontrent des difficultés d'usage participant au processus d'exclusion bancaire ne sont pas prises en compte. Le surendettement en est une illustration.

Le surendettement

Le surendettement constitue un cas particulier de l'exclusion bancaire.

Les estimations concernant le nombre de ménages en situation de surendettement varient de 500 000¹³ à 1,5 million¹⁴, selon la définition retenue. L'Inspection générale des affaires sociales souligne d'ailleurs ce manque de cohérence en indiquant que « les estimations du nombre de familles surendettées qui varient entre 500 000 et plus de 1 million selon les sources démontrent d'ailleurs ce besoin de clarification »¹⁵.

Trois indicateurs complémentaires peuvent être utilisés pour dénombrer le nombre de ménages en situation de surendettement :

- le nombre de dossiers de surendettement déposés ;
- le taux d'effort ou la charge d'endettement supérieur à un certain taux (de 30 à 40 %) ;
- un indice synthétique de la fragilité des ménages face à l'endettement.

Si l'on se fie au fait d'avoir déposé un dossier de surendettement auprès d'une commission départementale, entre 500 000 et 700 000 ménages sont concernés. Cependant, cela laisse dans l'ombre les ménages qui n'ont pas recours à ce dispositif légal et qui, pourtant, font face à des difficultés similaires.

Une proposition alternative permettant d'échapper à ce biais est de dénombrier les ménages ayant un taux d'effort pour rembourser leur crédit supérieur à un certain seuil. Cette démarche est celle d'une proposition de loi¹⁶ tendant à la création d'un fichier national des crédits aux particuliers¹⁷ qui propose dans son article 1 la chose suivante : « Avant toute souscription d'un crédit, l'établissement prêteur est tenu de consulter le fichier, afin de s'assurer que l'endettement total du débiteur ne dépasse pas le tiers de ses ressources disponibles. Le prêteur qui, bien qu'ayant eu connaissance d'un dépassement, a néanmoins accordé un crédit à l'emprunteur, est privé de tout recours en cas d'insolvabilité de ce dernier ».

Selon cette proposition, tout emprunteur potentiel ayant un taux d'endettement supérieur à 33 % de ses ressources est considéré comme surendetté. Il y aurait 1 135 001 ménages dans cette situation¹⁸. Mais se limiter à cet indicateur fausse la réalité de la situation budgétaire des ménages. D'une part, 53 % des ménages ayant un taux d'effort supérieur à 30 % déclarent ne pas connaître de difficultés pour faire face à leurs charges¹⁹ et, d'autre part, avec le même taux d'effort, un ménage propriétaire de son logement et un ménage locataire n'auront pas la même possibilité de recourir à un crédit supplémentaire²⁰.

La troisième possibilité est celle de l'Observatoire de l'endettement des ménages²¹. En croisant trois critères (soit avoir déposé un dossier auprès des commissions de surendettement, soit être dans une situation où les dettes sont considérées comme nécessaires, ou bien juger que les charges aux-

quelles le ménage doit faire face sont beaucoup trop élevées), une catégorie particulière a été repérée : les « ménages fragiles ». Ces ménages surendettés ou en risque immédiat de surendettement représentent 4,1 % de l'ensemble des ménages, soit près de 1 million (976 130 ménages exactement).

Il apparaît ainsi que le nombre de ménages confrontés au surendettement, qu'il se soit traduit ou non par le dépôt d'un dossier auprès d'une commission départementale de surendettement, se situe autour de 1 million²².

Ces ménages peuvent sans difficulté être comptabilisés parmi ceux confrontés au processus d'exclusion bancaire. D'une part, les conséquences sociales du surendettement sont incontestables et, d'autre part, les difficultés d'accès et d'usage que rencontrent ces ménages participent très fortement à son développement.

Le surendettement illustre avec force que l'exclusion bancaire ne se limite pas à une simple impossibilité d'accès (pourtant réelle, y compris dans le cas du crédit pour une partie de la population), mais correspond également au fait que cet accès se fasse dans de mauvaises conditions. Pour élaborer les moyens de lutte contre l'exclusion bancaire, il est donc indispensable d'en comprendre les mécanismes, notamment en analysant les liens entre difficultés d'accès et d'usage.

LES MÉCANISMES DE L'EXCLUSION BANCAIRE

Définir l'exclusion bancaire par rapport aux conséquences sociales

que connaissent les personnes justifie de s'intéresser à la fois aux difficultés d'accès et aux difficultés d'usage, mais n'en est pas la seule raison. Difficultés d'accès et d'usage sont intimement liées et il est nécessaire donc d'en comprendre aussi les mécanismes pour pouvoir imaginer les moyens de limiter ce phénomène.

Les pratiques inadaptées des banquiers et de leurs clients

Les difficultés d'accès et d'usage que rencontrent les personnes confrontées à l'exclusion bancaire sont dues à l'inadéquation des besoins et des pratiques des différents acteurs de la relation bancaire. Le tableau 4 donne une vision synthétique des comportements des

Tableau 4
Les pratiques qui sont les causes d'exclusion bancaire

		Difficultés d'accès
Pratiques des banques	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>)
Pratiques des clients	Auto-exclusion	- Renoncement à l'utilisation ou à la possession de certains services
		Difficultés d'usage
Pratiques des banques	Rentabilisation	- Faire surconsommer les clients (package, conditionner certains services à d'autres...) - Facturer les services les plus consommés par la clientèle non désirée
	Absence de négociations	- Utiliser les frais en cas d'incidents pour rentabiliser ou faire partir un client - Profiter de la méconnaissance qu'ont les clients de leurs droits (saisies abusives, non respect du plan de surendettement...)
Pratiques des clients	Mise en retrait de la relation	- Ne pas prévenir son banquier des difficultés rencontrées (accidents de la vie) - Chercher des solutions en dehors de la relation bancaire (crédits <i>revolving</i> , travail au noir...)

Tableau réalisé à partir de : Gloukoviezoff, 2004b.

clients et des banques à l'origine des différentes difficultés.

Avant d'analyser les causes de ces pratiques, il convient d'en détailler certains aspects.

La sélection directe et indirecte de la clientèle

Les ménages allocataires de minima sociaux sont le seul public pour lequel on dispose de données permettant d'illustrer l'existence de la sélection de la clientèle. On constate ainsi qu'ils sont 6 %²³ à ne pas disposer de compte

de dépôt, contre seulement 1 % de l'ensemble de la population. De même, alors que seulement 4 % des ménages ne disposent pas de chéquier et 20 % de carte de paiement²⁴, les ménages allocataires de minima sociaux sont respectivement 48 % et 96 % à être dans le même cas²⁵. Ils sont d'ailleurs 45 % à ne disposer exclusivement que du liquide pour réaliser leurs paiements quotidiens²⁶. Cependant, tous les établissements n'ont pas les mêmes pratiques en matière de sélection de la clientèle (cf. tableau 5).

Tableau 5
Taux de pénétration des principales enseignes sur les clientèles « modestes » en 2002

Taux de pénétration tous produits (en %)		Poste	CE	CA	CM	BNP	SG	CL
Revenus mensuels de la personne interrogée	Moins de 610 €	29,5	34,4	30,9	12,2	7,9	8,8	7,7
	De 610 à 915 €	32,3	30,3	31,8	14,5	7,5	8,7	7,7
	Total des deux tranches de revenus les plus faibles	30,8	32,5	31,3	13,3	7,7	8,7	7,7
	Total individus majeurs	29,3	32,1	30,0	14,9	11,5	10,5	10,0
Revenus mensuels de la personne interrogée	Moins de 610 €	34,6	34,0	26,4	10,4	4,9	4,2	5,2
	De 610 à 915 €	33,0	26,7	33,5	12,7	6,2	7,9	6,5
	Total des deux tranches de revenus les plus faibles	33,5	29,1	31,2	11,9	5,8	6,6	6,1
	Total individus majeurs	29,3	32,1	30,0	14,9	11,5	10,5	10,0

Comme toutes données d'enquêtes, elles n'ont qu'une valeur indicative.

Liste des abréviations : CE : Caisse d'épargne ; CA : Crédit agricole ; CM : Crédit mutuel ; BNP : BNP Paribas ; SG : Société générale ; CL : Crédit lyonnais.

Les chiffres en gras représentent les catégories surreprésentées.

Source : sondage Operbac de CSA réalisé en 2002 à partir de déclarations d'enquêtés.

Lorsque l'on compare le taux de pénétration de chaque établissement parmi les clients de plus de 18 ans appartenant à un foyer où les revenus mensuels sont inférieurs à 610 euros²⁷ avec leur taux de pénétration global, on constate que La Poste connaît une surreprésentation de près de 5 points, alors que la BNP a une sous-représentation de presque 7 points. Ce tableau permet de hiérarchiser les établissements bancaires selon leur degré d'ouverture à la clientèle « modeste » : sans grande surprise, La Poste, dont la proximité avec des valeurs de service public est très forte, se hisse en tête du classement, viennent ensuite les établissements mutualistes (Caisse d'épargne et Crédit agricole, puis Crédit mutuel), et enfin les banques commerciales (BNP, Société générale, Crédit lyonnais). Ces différences de politique, plus particulièrement le rôle de « service public de fait » joué par La Poste, associé au manque d'informations de la part des établissements bancaires, expliquent d'ailleurs en grande partie le non recours au droit au compte²⁸.

Malgré l'absence d'étude exhaustive sur la question de l'exclusion basée sur la localisation des agences, il est tout de même à noter que, là encore, La Poste est bien souvent la seule institution financière dans certaines zones urbaines, avec les Caisses d'épargne, et rurales, avec le Crédit agricole²⁹. Sachant que les personnes aux revenus modestes se rendent plus souvent dans leur banque, ne pas être présent sur leur lieu de vie est un moyen de ne pas les avoir comme clients³⁰.

Au vu de la corrélation qui existe entre statut de l'établissement (ou au

moins des valeurs qui le traversent) et pratiques de sélection, on peut légitimement s'interroger sur les stratégies futures des établissements mutualistes (et éventuellement du futur établissement de crédit postal) sous la pression de leurs éventuelles évolutions statutaires.

L'auto-exclusion

Plus encore que le refus d'ouvrir un compte ou d'accorder un crédit de la part des banques, la principale raison à la non possession de services bancaires semble être l'auto-exclusion. C'est le cas au Royaume-Uni où ce phénomène s'explique principalement par la dégradation de la situation socioéconomique des personnes et peut aller jusqu'à l'absence de compte bancaire³¹. En France, renoncer au compte bancaire est difficilement envisageable. Cependant, le fait de retirer l'intégralité de ses ressources dès leur versement répond à une logique similaire : conserver la gestion de ses ressources en dehors du système bancaire.

Ce phénomène est difficile à mesurer car les personnes justifient fréquemment leur situation par le fait qu'elles n'ont pas besoin des services qu'elles ne possèdent pas. Mais il ne faudrait pas croire que l'auto-exclusion s'explique par l'inutilité des services concernés. En dépit des désagréments occasionnés, ces personnes préfèrent y renoncer pour trois raisons principales :

- l'intériorisation des critères de sélection des banques ;
- la peur due à la complexité d'utilisation de ces services ;

- la crainte liée aux expériences passées négatives. Une illustration chiffrée de l'auto-exclusion appliquée au chéquier est donnée dans le tableau 6.

Ainsi, la majorité des ménages (72 %) ne possédant pas de chéquier l'explique par le fait de ne pas en avoir besoin. Cependant, il est particulièrement intéressant de noter que s'ils déclarent ne pas en avoir besoin, c'est majoritairement parce qu'ils estiment ce produit trop risqué ou trop compliqué à utiliser³². S'ils y renoncent, ce n'est donc pas parce qu'ils n'en auraient pas l'utilité (sauf peut-être pour les 15 % d'allocataires de minima sociaux et 33 % de l'ensemble de la population qui répondent « autre »), mais bien parce qu'ils rencontrent des difficultés dans

l'utilisation de ce service. Des justifications similaires se retrouvent concernant les cartes de paiement et les crédits, mais aucun chiffre n'est disponible³³.

Rentabilisation et mise en retrait de la relation

Lorsqu'il n'est pas possible d'éviter les clients aux situations précaires, l'une des possibilités pour les établissements bancaires est de les rentabiliser. Pour cela, il est possible de les faire souscrire à des packages dont la majorité des produits ne seront pas consommés, ou bien de conditionner l'octroi d'un chéquier ou d'une augmentation du découvert, à la souscription d'un produit d'épargne bloqué. De même,

Tableau 6
Auto-exclusion et accès au chéquier
(en %)

Parmi les ménages disposant d'un compte de dépôt	Allocataires minima sociaux	Population totale
Ne possèdent pas de chéquier	46	4
Ménages n'ayant pas de chéquier aujourd'hui, mais qui en ont eu un dans le passé	55	57
Raison de la non possession :		
- n'en ont pas besoin	63	72
- refus de la banque	33	28
Pourquoi n'en ont-ils pas besoin ?		
- ce n'est pas sécurisant	24	13
- c'est difficile à gérer	24	11
- c'est compliqué à utiliser	20	19
- on ne maîtrise pas les délais de paiement	14	20
- ça coûte trop cher	6	0
- c'est encombrant	6	9
- autre	15	33

Source : Daniel et Simon, 2001.

de plus en plus de réseaux bancaires facturent les services que ce type de client consomme particulièrement. Ainsi, certains réseaux bancaires facturent les retraits au guichet environ 7 euros. Si l'on considère les allocataires de minima sociaux, ils sont 42 % à retirer exclusivement au guichet, contre 24 % de l'ensemble de la population³⁴. Cette pratique s'apparente également à un moyen de sélection indirecte, d'autant plus que 17 % des allocataires de minima sociaux n'ont aucun autre moyen de retirer de l'argent que le guichet³⁵.

La survenue d'incidents dans le fonctionnement du compte est également un moyen de rentabilisation/sanction/sélection. Alors que l'inscription au FCC concerne uniquement le chéquier dans 61 % des cas et le chéquier et la carte dans 39 % des cas, 10 % des personnes se sont vues fermer un autre compte que celui en cause dans le même établissement bancaire, 23 % ne sont plus clientes de la banque où a eu lieu l'incident, et 8 % n'ont plus de compte nulle part³⁶.

C'est en réaction à ces pratiques de sanction et de sélection des banques que certains clients préfèrent solliciter d'autres offreurs de crédits pour faire face à un besoin financier urgent. Pensant qu'ils ne pourront obtenir qu'une réponse négative de leur banquier et qu'ils risquent de se voir facturer davantage de frais, retirer certains services ou même clôturer leur compte, ils vont recourir à des produits financiers plus coûteux et plus risqués, et même parfois au travail au noir³⁷.

Une relation bancaire de mauvaise qualité

Que ce soit pour les établissements bancaires ou pour les clients, la relation bancaire est potentiellement source de risque et de coûts. Leur objectif respectif est de les minimiser sachant qu'ils sont soumis à un certain nombre de contraintes.

Les banques sont soumises à des contraintes de rentabilité et à des normes prudentielles. Elles cherchent donc à gérer au moindre coût et moindre risque les relations qu'elles établissent avec chacun de leurs clients. La tendance à l'œuvre au sein du secteur bancaire est celle du « sur mesure de masse »³⁸. Les clients sont regroupés en segments en fonction de leurs caractéristiques socioéconomiques, et chacun de ces segments se voit proposer une offre type adaptée à ses besoins. Cela permet de réduire les coûts, car seuls les segments jugés commercialement intéressants ont accès à une relation plus personnalisée, notamment par le biais d'un chargé de clientèle. Cette méthode présente l'avantage d'être économique et de limiter le risque pour l'établissement bancaire, car elle est basée sur une évaluation statistique. La réforme Bâle II est un pas supplémentaire dans ce sens en rendant systématique le calcul du risque client quel que soit le type de services sollicités. Cette évolution se traduit par une dépersonnalisation très forte de la relation bancaire concernant la clientèle modeste et par le développement des pratiques décrites dans le tableau 4 (rentabilisation et absence de négociation).

De leur côté, les clients font face à

une double contrainte : d'une part, ils sont souvent confrontés à la faiblesse de leurs ressources et surtout à leur instabilité (souvent due à un accident de la vie), et, d'autre part, ils maîtrisent souvent mal le fonctionnement du système bancaire³⁹. Leurs décisions sont donc affectées par ces éléments. Cependant, qu'ils décident de renoncer au crédit ou au chéquier, ou qu'ils préfèrent ne pas avertir leur banquier de leurs difficultés financières et qu'ils se tournent vers les établissements de crédit spécialisés, cela s'explique très souvent par la connaissance qu'ils ont des pratiques bancaires. En effet, sachant ou croyant savoir qu'ils ne représentent pas une clientèle intéressante, ils craignent que leur banquier fasse prévaloir ses intérêts (c'est-à-dire ceux de la banque) sur les leurs et tirent ainsi parti des informations qu'ils pourraient lui donner. C'est donc pour ne pas se voir retirer leur chéquier qu'ils ne feront pas savoir qu'ils sont au chômage et qu'ils rechercheront d'autres sources de financement, mais c'est également parce qu'ils n'ont pas ou plus confiance dans les pratiques des établissements bancaires qu'ils préféreront renoncer à certains services plutôt que de risquer de supporter le coût d'un incident, et ce, en dépit des conséquences sociales de ce renoncement.

Pour rendre plus clair encore le lien entre difficultés d'accès et d'usage, il convient donc de souligner :

- que les difficultés d'accès, qu'elles aient pour origine la sélection ou l'auto-exclusion, prennent leur source dans la crainte des coûts et risques potentiels qu'a chacune des parties de la relation bancaire ;

- que ces coûts et ces risques sont dus aux difficultés d'usage que rencontrent certains clients ;

- que ces difficultés d'usage s'expliquent par les pratiques inadaptées de ces clients ;

- mais que ces pratiques inadaptées découlent de la prise en compte par les clients des pratiques bancaires ;

- que les pratiques bancaires sont légitimées *a posteriori* par les conséquences des pratiques inadaptées des clients.

Il n'est pas question de rendre les banques seules responsables des difficultés que rencontrent leurs clients et encore moins de laisser penser qu'en modifiant leurs pratiques, elles pourraient résoudre totalement le problème posé par l'exclusion bancaire. D'une part, les clients, y compris ceux qui sont le plus confrontés à la précarité, n'en restent pas moins acteurs de la relation bancaire. S'il ne faut pas minorer l'influence des pratiques des banques, il est également nécessaire de reconnaître que par manque de connaissance et/ou soumis à la pression de la précarité, les clients font des choix qui aggravent leur situation. D'autre part, l'inadéquation entre les besoins des clients et l'offre bancaire découle en grande partie des contraintes qui pèsent sur les deux parties. Si les banques, en adaptant leur offre et en améliorant leur connaissance des clients confrontés à la précarité, peuvent répondre à une partie des besoins, aujourd'hui ignorés, pour les situations économiques les plus délicates ou pour les personnes ayant le moins de connaissances bancaires, il est nécessaire de penser à des dispositifs alternatifs et complémentaires.

L'exclusion bancaire est donc un phénomène plus complexe que la simple absence de compte. Les études le concernant n'en sont, en France, qu'à leurs balbutiements, et les chiffres dont on dispose ne sont que parcelaires et se recourent imparfaitement. Cependant, ces données permettent malgré tout de valider une fourchette allant de 5 à 6 millions de personnes exclues bancaires.

Toutefois, en attendant de disposer d'une étude qui permette de chiffrer précisément ce phénomène et de connaître le profil des personnes concernées, l'étude des mécanismes d'exclusion bancaire permet de mettre en lumière ce à quoi il est urgent de prêter attention : les caractéristiques des personnes concernées par le processus d'exclusion bancaire. En effet, pour envisager des dispositifs d'action visant à donner accès aux services bancaires dans de bonnes conditions d'usage aux personnes concernées, tout en limitant les risques et les coûts pour le ou les prestataire(s), il est indispensable de considérer les critères suivants :

- le niveau de ressources disponibles (c'est-à-dire déductions faites de l'endettement et des charges incompressibles) ;
- l'instabilité de ces ressources ;
- et le niveau de maîtrise des savoirs

bancaires de base (ce niveau de maîtrise est fortement influencé par la maîtrise de la langue et de la lecture).

Cette « grille de lecture », qui permet de distinguer différents profils, est essentielle pour agir, car une personne en situation de grande pauvreté et illettrée n'a pas les mêmes besoins qu'un cadre qui se retrouve brusquement au chômage, de même qu'un allocataire de minima sociaux n'est pas confronté aux mêmes difficultés qu'un travailleur pauvre ou précaire.

Si toutes ces situations demandent une personnalisation de la prestation, la durée du suivi et l'intensité de cette personnalisation varient fortement. Certaines peuvent trouver une réponse dans une modification de la relation bancaire en agence, d'autres, nécessitant une intervention plus conséquente et donc plus coûteuse, supposent, par contre, de développer un partenariat entre banque et dispositif d'accompagnement associatif ou public⁴⁰. Différentes voies d'action doivent donc être étudiées en conservant à l'esprit que leur efficacité repose sur le développement et la prise en compte de l'autonomie des personnes, et sur l'absence de coupure entre la relation bancaire établie en agence et celle, complémentaire, qui se développerait au sein de ces structures alternatives⁴¹.

NOTES

1. Alors qu'en 1966 seulement 18 % des ménages détenaient un compte-chèques ou un livret d'épargne, ils étaient 92 % en 1984 (Bonin, 1992) et sont 99 % aujourd'hui (Daniel et Simon, 2001).
2. Les conséquences sociales de l'exclusion bancaire ne seront pas développées dans le présent article. Pour une analyse de cet aspect, voir : Gloukoviezzoff, 2004a et 2004b.
3. France Inter, *Rue des entrepreneurs*, émission du samedi 16 octobre 2004.
4. Communiqué de presse du 7 octobre 2004, *Les banques sont ouvertes à un dialogue équilibré*. Source : <http://www.fbf.fr>.
5. Anderloni, 2005.
6. Le service bancaire de base, défini par l'article 1 du décret n° 2001-45 du 17 janvier 2001 pris en application de la loi n° 98-657 du 29 juillet 1998, est gratuit et comprend : l'ouverture, la tenue et la clôture du compte, la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire (RIB), la réalisation des opérations de caisse, l'envoi mensuel d'un relevé de compte, l'encaissement des chèques ou des virements, les dépôts ou les retraits d'espèces au guichet, les paiements par prélèvement, la consultation à distance du solde du compte, une carte de retrait autorisant des retraits hebdomadaires et deux chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.
7. Article 137 de la loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions.
8. Kempson et Whyley, 1999.
9. Le mode de paiement préféré pour une valeur supérieure à 100 euros est : le liquide pour 20 % des Français, 54 % des Italiens, 58 % des Allemands et 96 % des Grecs ; le chèque pour 37 % des Français, 1 % des Allemands, 8 % des Italiens et 1 % des Grecs ; la carte de paiement pour 39 % des Français, 31 % des Allemands, 30 % des Italiens et 6 % des Grecs. Source : Eurobaromètre 60,2, 2004.
10. Sur ce sujet, voir : Groth U. et Reifner U., *Éducation financière et exclusion sociale en Allemagne* in Gloukoviezzoff G., *Exclusion et liens financiers*, Rapport 2004 du Centre Walras, *Economica*, 2005.
11. Gloukoviezzoff, 2003.
12. 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 troisième 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.
13. Source : Banque de France.
14. Monrose, 2003.
15. Fourcade M., Jeske V. et Naves P., *Synthèse des bilans de la loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions*, rapport n° 2004 054, Inspection générale des affaires sociales, mai 2004, p.137.
16. Proposition de loi n° 1071 du 24 septembre 2003 tendant à la création d'un fichier national des crédits aux particuliers présentée par Monsieur le député Jacques Masdeu-Arus.
17. Également appelé « fichier positif », il recenserait l'ensemble des crédits déjà souscrits par les ménages.
18. Monrose, 2003.
19. Monrose, 2003.
20. Au taux d'effort du ménage propriétaire, il faudra rajouter 16,1 % au titre du loyer à celui d'un ménage locataire et 25,7 % pour la même raison à celui d'un ménage pauvre locataire dans le parc privé, et cela, après perception des aides au logement (Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, 2004).
21. Mouillart, 2004.

22. Mouillart 2004.
23. Gloukoviezzoff et Monrose, 2004.
24. Daniel et Simon, 2001.
25. Gloukoviezzoff et Monrose, 2004.
26. Gloukoviezzoff et Monrose, 2004.
27. Les ménages pauvres sont définis classiquement comme disposant au plus de 50 % du revenu par unité de consommation inférieure à la médiane des revenus (contre 60 % en Europe). Les ménages modestes sont les ménages non pauvres appartenant aux trois premiers déciles de la distribution des revenus ; les autres ménages relèvent des sept déciles supérieurs.
En 2003, le seuil de pauvreté est fixé à 650 euros pour une personne seule et à 1 170 euros pour un couple avec un enfant de moins de 14 ans.
28. En 2003, seuls 12 000 comptes ont été ouverts par le biais de cette procédure (source : Banque de France).
29. Au Royaume-Uni, les fermetures d'agences bancaires pénalisent de manière disproportionnée certaines zones urbaines et rurales défavorisées, particulièrement en Écosse (Financial Service Authority, 2000). En France, un phénomène similaire est observable dans certaines banlieues urbaines (Gloukoviezzoff, 2002 et 2003).
30. Elaine Kempson souligne que les barrières psychologiques à l'accès aux services bancaires sont considérablement augmentées par l'absence d'accès physique à une agence bancaire (Kempson, 2001).
31. Kempson et Whyley, 1999.
32. À noter que 6 % des allocataires de minima sociaux trouvent ce produit trop coûteux, alors que le chèque est un produit gratuit !
33. Gloukoviezzoff, 2004b.
34. Daniel et Simon, 2001.
35. Gloukoviezzoff et Monrose, 2004.
36. Gallou et Le Quéau, 1999.
37. Gloukoviezzoff, 2004b.
38. Bressand et Nicolaïdis, 1988.
39. Par exemple, seulement 20 % des allocataires de minima sociaux ont connaissance du droit au compte, et 9 % savent qu'il permet de bénéficier du service bancaire de base (Gloukoviezzoff et Monrose, 2004).
40. Gloukoviezzoff et Guérin, 2003.
41. Pour plus d'informations sur les réponses pouvant être apportées à l'exclusion bancaire, voir plus particulièrement la troisième partie de : Gloukoviezzoff G., *Exclusion et liens financiers*, rapport 2004 du Centre Walras, Économica, 2005.

BIBLIOGRAPHIE

- ANDERLONI L., *L'exclusion financière en Italie : un phénomène encore diffus* in Gloukoviezzoff G., *Exclusion et liens financiers*, rapport du Centre Walras 2004, Économica, 2005.
- BONIN H., *La banque et les banquiers en France du Moyen âge à nos jours*, Larousse, 1992.
- BRESSAND A. et NICOLAÏDIS K., *Les services au cœur de l'économie relationnelle*, Revue d'économie industrielle, n° 43, numéro spécial, *Le dynamisme des services aux entreprises*, 1^{er} trimestre 1988, pp. 179-196.
- COMMISSION BANCAIRE, rapport 2003 de la Commission bancaire, Banque de France, 2004.

- DANIEL A. et SIMON M.-O., *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, 2001.
- EUROBAROMETRE 60,2, *L'opinion publique en Europe : les services financiers*, Commission européenne, 2004.
- EUROBAROMETRE 52,0, *Les Européens et les services financiers*, Commission européenne, 2000.
- FINANCIAL SERVICES AUTHORITY, *In or Out ? Financial Exclusion : a Literature and Research Review*, Financial Service Authority, 2000.
- GALLOU R. et LE QUEAU P., *Les personnes interdites de chéquier*, étude du Credoc pour le Conseil national du crédit et du titre, Paris, 1999.
- GLOUKOVIEZOFF G., *Des pratiques bancaires sources d'exclusion* in Servet J.-M. et Guérin I., *Exclusion et liens financiers*, rapport du Centre Walras 2002, *Économica*, 2002, pp. 216-232.
- GLOUKOVIEZOFF G., *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, 2003, p. 49.
- GLOUKOVIEZOFF G. et GUERIN I., *La lutte contre l'exclusion dans les banques*, Rapport moral sur l'argent dans le monde en 2002, Association d'économie financière, 2003, pp. 409-418.
- GLOUKOVIEZOFF G., *De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale*, *Revue française des affaires sociales*, n° 3-2004, La documentation française, 2004a, pp. 11-38.
- GLOUKOVIEZOFF G., *L'exclusion bancaire et financière des particuliers* in l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, *Les travaux de l'Observatoire*, La documentation française, 2004b, pp. 167-205.
- GLOUKOVIEZOFF G. et MONROSE M., *Accès et utilisation des services bancaires par les allocataires de minima sociaux*, études et résultats, n° 351, Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees), 2004.
- KEMPSON E. et WHYLEY C., *Kept Out or Opted Out ? Understanding and Combating Financial Exclusion*, The Policy Press, 1999.
- KEMPSON E., *L'exclusion bancaire : une comparaison internationale*, Rapport moral sur l'argent dans le monde en 2001, Association d'économie financière, 2001, pp. 197-206.
- MONROSE M., *Endettement et surendettement : des ménages aux caractéristiques différentes*, études et résultats, n° 251, Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees), 2003.
- MOUILLART M., *L'endettement des ménages à fin 2003*, 16^{ème} rapport annuel, Observatoire de l'endettement des ménages, 2004.
- OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PAUVRETÉ ET DE L'EXCLUSION SOCIALE, rapport de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale 2003-2004, La documentation française, 2004.